

Rapport d'activité 2015



UNION LUXEMBOURGEOISE DES CONSOMMATEURS
nouvelle a.s.b.l.

Rapport d'activité 2015



1. Assemblée générale, Organigramme, Groupes de travail et représentations
2. Relations publiques et médias
3. Contentieux, affaires judiciaires, conseil et information
4. Entrevues, partenariats et activités particulières de l'ULC
5. Représentations internationales

SOMMAIRE

1. ASSEMBLÉE GÉNÉRALE, ORGANIGRAMME, GROUPES DE TRAVAIL ET REPRÉSENTATIONS NATIONALES	7
1.1. L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU 4 MAI 2015 A HESPERANGE	7
1.2. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION.....	11
1.3. LE COMITÉ DE GERANCE.....	12
1.4. ORGANIGRAMME.....	13
1.5. LES GROUPES DE TRAVAIL INTERNES.....	14
1.5.1. <i>MARQUES NATIONALES</i>	14
1.5.2. <i>SERVICE CONTENTIEUX</i>	14
1.5.3. <i>POIDS ET MESURES</i>	14
1.5.4. <i>RELATIONS PUBLIQUES</i>	14
1.5.5. <i>RÉVISEURS DE CAISSE</i>	15
1.6. LES REPRÉSENTATIONS NATIONALES.....	16
1.6.1. <i>CONSEIL DE LA CONSOMMATION</i>	17
1.6.2. <i>COMMISSION D'ÉQUIPEMENT COMMERCIAL</i>	18
1.6.3. <i>OFFICE NATIONAL DE L'APPELLATION D'ORIGINE CONTRÔLÉE « MOSELLE LUXEMBOURGEOISE » (O.N.A.O.C.)</i>	20
1.6.4. <i>MARQUE NATIONALE DU VIN (Commission de dégustation)</i>	22
1.6.5. <i>MARQUE NATIONALE DES EAUX-DE-VIE</i>	23
1.6.6. <i>MARQUE NATIONALE DU MIEL</i>	24
1.6.7. <i>MARQUE NATIONALE DE LA VIANDE DE PORC</i>	25
1.6.8. <i>MARQUE NATIONALE DES SALAISONS FUMÉES</i>	25
1.6.9. <i>MARQUE NATIONALE DU BEURRE</i>	25
1.6.10. <i>COMITÉ SIGNATURE ÉLECTRONIQUE</i>	25
1.6.11. <i>« AKTIOUN ÖFFENTLECHEN TRANSPORT »</i>	26
1.6.12. <i>CONSEIL NATIONAL DE L'ENERGIE</i>	28
1.6.13. <i>MÉDIATEUR EN ASSURANCES</i>	28
1.6.14. <i>MOUVEMENT EUROPÉEN DU LUXEMBOURG</i>	29
1.6.15. <i>LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE</i>	30
1.6.16. <i>COMMISSION DES LITIGES DE VOYAGES – CLLV</i>	32
1.6.17. <i>COMMISSION LUXEMBOURGEOISE DES LITIGES DE NETTOYAGE À SEC ET DU TEXTILE (CLLNT)</i>	34
1.6.18. <i>COMMISSION CONSULTATIVE AEROPORTUAIRE</i>	36
2. RELATIONS PUBLIQUES ET MEDIAS.....	39
2.1. LE MENSUEL « de Konsument »	39
2.2. ULC-CALENDRIER	40
2.3. LES COMMUNIQUÉS DE PRESSE ET LES AVIS DE L'ULC	40
2.4. BROCHURES ET PUBLICATIONS.....	41
2.5. L'ULC AUX FOIRES.....	41

2.5.1.	<i>L'ULC À L'OEKO-FOIRE</i>	41
2.5.2.	<i>L'ULC AU FESTIVAL DES MIGRATIONS, DES CULTURES ET DE LA CITOYENNETÉ</i>	42
2.5.3.	<i>HOME & LIVING EXPO</i>	42
2.5.4.	<i>FOIRE « VAKANZ » SALON DU TOURISME</i>	42
2.5.5.	<i>WALFER BICHERDÉEG</i>	42
2.5.6.	<i>« WEEKEND LUXEMBOURGEOIS à MEDERNACH »</i>	42
2.5.7.	<i>FOIRE AGRICOLE 2015</i>	43
2.6.	<i>COOPERATION AVEC LE LYCÉE TECHNIQUE HOTELIER « ALEXIS HECK »</i>	43
2.7.	<i>RADIO ET TÉLÉVISION</i>	44
2.7.1.	<i>RADIO SOCIOCULTURELLE 100,7</i>	44
2.7.2.	<i>RADIO LATINA</i>	44
2.7.3.	<i>RADIO RTL 92,5</i>	44
2.8.	<i>ACTIONS PUBLICITAIRES</i>	44
2.8.1.	<i>ACTION NOUVEAUX MEMBRES</i>	44
3.	CONTENTIEUX, AFFAIRES JUDICIAIRES, CONSEIL ET INFORMATION	47
3.1.	<i>CONTENTIEUX</i>	47
3.2.	<i>HEURES D'OUVERTURE</i>	54
4.	ENTREVUES, PARTENARIATS ET ACTIVITÉS PARTICULIÈRES DE L'ULC ..	57
5.	REPRÉSENTATIONS INTERNATIONALES	65
5.1.	<i>BEUC – BUREAU EUROPÉEN DES UNIONS DE CONSOMMATEURS</i>	65
5.1.1.	<i>ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU BEUC LES 21 ET 22 MAI 2015</i>	65
5.2.	<i>ECCG – GROUPE CONSULTATIF EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS</i>	67
5.3.	<i>ANEC, ASSOCIATION EUROPÉENNE POUR LA COORDINATION DE LA REPRÉSENTATION DES CONSOMMATEURS DANS LA NORMALISATION</i>	68

* * * * *

ANNEXES sur CD

- Marque Nationale des eaux-de-vie
- de Konsument 2015

BROCHURES

- Copropriété
- Le commerce électronique
- Comment défendre vos droits ? 13 lettres-type

COMMUNIQUÉS DE PRESSE

- L'ULC rencontre l'ABBL (08/01/2015)
- Nouvelles brochures de l'ULC (12/01/2015)
- L'ULC demande à Luxair d'enfin supprimer son supplément kérosène (16/01/2015)
- Signature d'un accord entre l'ULC et le Ministre de la Protection des consommateurs Fernand Etgen (21/01/2015)
- Autofestival 2015: Mises en garde et conseils importants de l'ULC (26/01/2015)
- Frais d'itinérance : l'ULC condamne fermement la duperie du consommateur (30/01/2015)
- L'ULC salue le projet de loi sur le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, mais revendique des améliorations (04/02/2015)
- L'ULC fustige les augmentations drastiques de prix dans le secteur de l'Horesca (06/03/2015)
- L'ULC met en garde contre les conclusions hâtives sur l'évolution des prix (24/06/2015)
- Une délégation d'associations de consommateurs Européenne se rencontre la présidence luxembourgeoise de l'UE (07/07/2015)
- L'ULC s'oppose fermement à l'introduction d'une taxe spéciale sur les assurances responsabilité civile automobile (06/08/2015)
- L'ULC déplore les 17 % d'augmentation des tarifs postaux (14/08/2015)
- Revendications de l'ULC concernant la réforme fiscale de 2017 (16/09/2015)
- Présidence luxembourgeoise consumer & competition day (15/09/2015)
- L'ULC appelle le gouvernement à mettre en œuvre dans les plus brefs délais une recommandation de la Commission Européenne relative à l'introduction de recours collectifs (17/09/2015)
- L'ULC récompensée pour une gestion exemplaire des déchets (30/09/2015)
- La position de l'ULC sur le scandale VW (02/10/2015)
- Ce que pense l'ULC de la suppression des frais d'itinérance (28/10/2015)
- L'ULC critique la fermeture de bureaux de poste (27/11/2015)

AVIS

- Projet de loi règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (document parlementaire 6769) (22/01/2015)
- Digital single market strategy - achats en ligne des consommateurs – droit des contrats (22/05/2015)
- Projet de loi portant introduction du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (11/11/2015)

UNION LUXEMBOURGEOISE DES CONSOMMATEURS

nouvelle a.s.b.l.

55, rue des Bruyères

L-1274 HOWALD



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2015

Chapitre 1 :

1.1. L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU 4 MAI 2015 A HESPERANGE	7
1.2. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION.....	11
1.3. LE COMITÉ DE GERANCE.....	12
1.4. ORGANIGRAMME.....	13
1.5. LES GROUPES DE TRAVAIL INTERNES.....	14
1.6. LES REPRÉSENTATIONS NATIONALES.....	16

1. ASSEMBLÉE GÉNÉRALE, ORGANIGRAMME, GROUPES DE TRAVAIL ET REPRÉSENTATIONS NATIONALES

1.1. L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU 4 MAI 2015 A HESPERANGE

Nico Hoffmann, président de l'ULC, accueille dans son allocution Monsieur Fernand Etgen, Ministre de l'Agriculture, de la Viticulture et de la Protection des consommateurs, et Madame Christiane Mangel, en charge de la protection des consommateurs au sein du Ministère. Il souhaite également la bienvenue à Madame Marie-Josée Ries et à Monsieur Steve Haas, qui travaillent sur des questions relevant de la protection des consommateurs au sein du Ministère de l'Economie.

Nico Hoffmann accueille aussi les députés présents, les représentants des organismes de financement, les présidents et invités d'honneur et la directrice du Centre Européen des consommateurs, notamment.

Il remercie l'ensemble du personnel de l'ULC qui, par son travail et son engagement, a pu résoudre les problèmes de nombreux consommateurs durant l'année sous revue. L'ULC compte actuellement 44 000 membres. Le président de l'ULC souligne qu'un large éventail de thématiques relatives aux consommateurs a été traité ouvertement par l'ULC à travers plusieurs conférences de presse et un grand nombre de communiqués de presse. L'ULC a également consolidé ses liens avec les Ministères et les Administrations afin de faire davantage entendre la voix des consommateurs. Force est néanmoins de constater que les compétences et responsabilités liées à la protection des consommateurs relèvent encore et toujours de trois Ministères différents : le Ministère de l'Agriculture, de la Viticulture et de la Protection des consommateurs, le Ministère de l'Économie pour toutes les questions relatives au Code de la consommation et le Ministère de la Santé pour tout ce qui touche à la sécurité et aux contrôles des denrées alimentaires.

Le président de l'ULC requiert dès lors une meilleure coordination entre les différents Ministères et Administrations pour renforcer l'efficacité et la cohérence de la politique des consommateurs, dans l'intérêt de ces derniers.

Nico Hoffmann fustige de nouveau les diverses augmentations de la TVA, l'absence de mesures visant à promouvoir la construction de logements sociaux, les prix excessifs des logements et terrains à bâtir, le manque de textes de loi relatifs à la sécurité des denrées alimentaires, aux recours collectifs et au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. De manière générale, Nico Hoffmann demande qu'une attention accrue soit portée à la protection des consommateurs, notamment au regard des changements de comportement de ceux-ci à l'égard du commerce et de l'industrie. Il s'avère d'autant plus important dans ce contexte d'adopter rapidement le projet de loi portant introduction du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. Le président de l'ULC rappelle que l'ULC elle-même gère déjà trois organes de médiation complémentaires. Le projet de loi précité doit donner naissance à une instance officielle baptisée « médiateur en assurances », compétente pour tous les litiges de consommation qui ne relèvent pas déjà de la compétence d'une instance de médiation existante.

De même, il est important de permettre le dépôt de recours collectifs dans le cadre desquels plusieurs consommateurs qui ont été lésés par un commerçant ou un prestataire de services peuvent déposer plainte collectivement contre ce dernier. En ce qui concerne la sécurité des denrées alimentaires aussi, un projet de loi sur lequel le Conseil d'État a déjà réalisé une expertise en juillet 2014 a été présenté à la Chambre des Députés. Ledit projet de loi n'avait

toutefois toujours pas été adopté lors de l'assemblée générale de l'ULC. L'objectif de cette loi est d'améliorer le contrôle des denrées alimentaires et d'infliger des sanctions dissuasives. De manière générale, Nico Hoffmann demande un système de contrôle rigoureux des denrées alimentaires, du producteur au consommateur en passant par le distributeur.

Nico Hoffmann rappelle en outre que l'ULC a rejoint avec diverses autres organisations une plateforme qui s'engage contre le traité de libre-échange avec les États-Unis (TTIP). Le monde politique n'a toujours pas réussi à apaiser les craintes des consommateurs relatives à un appauvrissement des normes de protection Européenne s en matière de denrées alimentaires et d'environnement, notamment.

Nico Hoffmann fait ensuite part de ses préoccupations concernant la nouvelle tendance inflationniste, l'opacité de la politique tarifaire ainsi que la perte de pouvoir d'achat des consommateurs qu'elles supposent et qui a été encore renforcée par diverses augmentations d'impôts. Il déplore que le fossé entre pauvres et riches se creuse de plus en plus et rappelle que 16 % de la population luxembourgeoise est contrainte de vivre dans une situation précaire ou sous le seuil de pauvreté. Il dénonce une nouvelle fois fermement la pratique courante consistant à privatiser les profits tout en socialisant les pertes et constate qu'il est encore et toujours tabou de parler des marges bénéficiaires du secteur commercial au Luxembourg. Le président de l'ULC appelle les consommateurs à peser de tout leur poids dans la balance à travers leur choix de produits et services de manière à exercer une influence déterminante sur les décisions économiques. L'Observatoire de la formation des prix aussi est investi d'une mission importante, à savoir celle d'assurer la transparence de la tarification au Luxembourg.

L'ULC, qui représente aussi les locataires, attache également une grande importance au secteur des logements, et notamment des logements sociaux. La demande en logements locatifs ne cessera de s'accroître dans les années à venir, étant donné que de nombreuses familles, et notamment des jeunes, ne peuvent tout simplement plus se permettre d'être propriétaires. Il convient dans le même temps de favoriser la construction de logements sociaux afin de créer des espaces de vie à la portée de toutes les bourses. À cet égard, Nico Hoffmann fustige une fois de plus la hausse de 3 à 17 % de la TVA pour la construction de logements locatifs.

Pour finir, le président de l'ULC souligne de nouveau l'importance et la nécessité d'une éducation appropriée des consommateurs, et notamment des jeunes. Cette éducation doit avoir lieu dès l'école, pour sensibiliser les jeunes aux risques du surendettement par exemple.

Le **secrétaire général Nico Diedenhofen** présente le rapport d'activités de l'ULC pour l'année 2014 dans l'ordre chronologique.

Il précise qu'il ne pourra pas évoquer toutes les activités et initiatives lancées par l'ULC pendant l'année sous revue, mais se cantonnera à quelques initiatives importantes.

Ainsi, en janvier 2014, l'ULC s'est exprimée au moyen de nombreux articles, conseils et d'un communiqué de presse à l'occasion de l'Auto Festival annuel et a donné aux consommateurs quelques recommandations utiles concernant l'achat d'une voiture.

En février, l'ULC était une nouvelle fois représentée avec son stand au Salon du Tourisme. Elle y a proposé une brochure sur les voyages forfaitaires ainsi que les règlements de la Commission Européenne relatifs aux droits des passagers. Il souligne que l'ULC a créé, en coopération avec les organisateurs de voyages, la CLLV (Commission luxembourgeoise des litiges de voyages), une instance de médiation qui offre aux consommateurs la possibilité de parvenir à un accord de manière extrajudiciaire en cas de litiges de voyages.

En mars 2014, l'ULC a pris position sur les questions actuelles relevant de la protection des consommateurs lors d'une conférence de presse. Il y a essentiellement été question de la chute du pouvoir d'achat des consommateurs, de l'évolution générale des prix, de l'index ainsi que de tous les éléments ayant une influence sur le pouvoir d'achat, notamment diverses

augmentations de taxes et d'impôts. À cette occasion, l'ULC a également dénoncé le fait que les banques ne font pas toujours passer le taux directeur historiquement bas à leurs clients dans le cadre de crédits aux consommateurs ou prêts hypothécaires.

En mars 2014 encore, l'ULC était présente avec son stand et son personnel au Festival des migrations et de la citoyenneté qui se tient chaque année à Luxexpo, au Kirchberg. En 2014, l'ULC avait choisi de s'adresser tout particulièrement aux concitoyens portugais.

En mai 2014, l'ULC a pris part à une conférence de presse organisée à la Chambre des Salariés. L'ULC a en effet rejoint une plateforme de plusieurs organisations et syndicats qui s'opposent à l'adoption du traité de libre-échange avec les États-Unis (TTIP).

En mai 2014 encore, le Ministre de la Protection des consommateurs Fernand Etgen s'est rendu dans les bureaux de l'ULC. Il a insisté pour rencontrer les membres du personnel de l'ULC, qui s'engagent au quotidien pour défendre les intérêts des consommateurs, et les a félicités pour leur travail. Le Ministre Etgen a ensuite retrouvé la direction de l'ULC pour aborder les questions actuelles relatives aux consommateurs, notamment au sens d'une bonne collaboration et coordination entre l'association de protection des consommateurs et le Ministère de l'Agriculture, de la Viticulture et de la Protection des consommateurs.

Au mois de mai toujours, l'ULC a aussi rencontré Dan Kersch, Ministre de l'Intérieur. Différents sujets ont été évoqués, notamment l'instauration d'un nouveau format de carte d'identité contenant une puce électronique, l'harmonisation du prix de l'eau, en faveur de laquelle l'ULC avait déjà pris position par le passé, ou encore l'extension du principe de couverture des coûts aux taxes sur la récupération et l'élimination des déchets.

En juin 2014, l'ULC s'est entretenue avec Maggy Nagel, Ministre du Logement. Les questions du prix abordable des logements, du plan sectoriel, des projets de changements du Fonds du Logement et des aides au logement, de l'assainissement énergétique d'anciens bâtiments, etc., ont été abordées dans le cadre d'un échange de vues animé.

En juin 2014, l'ULC a également participé à la Foire agricole d'Ettelbruck, qui a attiré comme chaque année un public nombreux.

Le même mois, l'ULC a eu un entretien avec l'Automobile Club du Luxembourg, dans le cadre duquel les possibilités de collaboration ont été étudiées. Le principal sujet de discussion était la possible instauration d'un « Car-Pass », qui permettrait de contrôler l'origine et le kilométrage d'une voiture d'occasion.

En septembre 2014, l'ULC s'est entretenue avec le commissaire du gouvernement Tom Eischen au sujet des méthodes de calcul utilisées pour le « passeport énergétique », obligatoire depuis un certain temps pour les maisons, qu'elles soient vendues ou louées, mais aussi, bien sûr, pour toutes les nouvelles constructions.

Le même mois, l'ULC était représentée sur un stand à l'Oekofoire, en collaboration avec la SuperDrecksKëscht, comme chaque année.

En octobre 2014, l'ULC a participé à la Foire du Logement pour accompagner et conseiller les consommateurs intéressés sur les questions et problèmes les plus divers touchant au logement.

En novembre 2014 a eu lieu la journée de l'assurance, organisée par l'Association des compagnies d'assurances, avec laquelle l'ULC entretient aussi de bonnes relations.

En novembre 2014 toujours, l'ULC a coopéré avec le « Verband fir Molkereifachleit » dans le cadre d'une conférence consacrée au lait et à l'industrie laitière.

Le trésorier Eugène Kirsch revient ensuite sur la situation financière de l'ULC au 31/12/2014 et livre un aperçu du budget de l'année 2015. L'ULC a clôturé l'année 2014 sur un déficit financier de 54 763,34 €, pour un volume global de recettes de 3 208 194,40 €.

Le budget de l'ULC prévoit une perte de 105 330 € pour l'année 2015.

Les réviseurs des comptes confirment au trésorier Eugène Kirsch ainsi qu'aux responsables de la comptabilité que toute la comptabilité pour l'année 2014 a été traitée sans difficultés et l'Assemblée générale adopte à l'unanimité tous les documents comptables présentés par le trésorier.

Les délégués présents octroient ensuite la décharge au conseil d'administration de l'ULC et au comité directeur pour les activités administratives réalisées pendant l'année sous revue.

Le **Ministre en charge de la protection des consommateurs Fernand Etgen** souligne une fois de plus sa volonté de faire progresser la protection des consommateurs au Luxembourg et de mettre en œuvre les mesures légales nécessaires pour ce faire. Fernand Etgen explique qu'il a convoqué à cette fin une plateforme de coordination à laquelle participent des représentants des différents Ministères en charge de la protection des consommateurs dans le cadre de leurs activités respectives.

Il s'agit du Ministère de l'Agriculture, de la Viticulture et de la Protection des consommateurs, du Ministère de l'Économie et du Ministère de la Santé.

Le Ministère en charge de la protection des consommateurs est à cet égard investi d'une mission de coordination, conformément à ce que prévoit l'Arrêté grand-ducal définissant les compétences attribuées aux différents Ministères. Le Ministre Etgen explique qu'il est difficile de confier l'ensemble des dossiers relevant de la protection des consommateurs à un seul Ministère, étant donné que lesdits dossiers sont tellement différents qu'ils ne peuvent être traités efficacement qu'en étant répartis dans plusieurs Ministères.

Le Ministre Etgen félicite les collaborateurs de l'ULC pour leur investissement quotidien dans l'intérêt des consommateurs et les remercie pour leur engagement.

1.2. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Présidents d'honneur:	MEIS Roby	
	TURPEL Marc	
	CASTEGNARO Mario	
Président :	HOFFMANN Nico	LCGB
Vice-présidente :	CANNIVY Liliane	Membre individuel
Vice-président :	WENNMACHER Nico	F.N.C.T.T.F.E.L.
Vice-président :	WEYDERT Camille	CGFP
Secrétaire général :	LASCHETTE Marcel	Membre individuel
Secrétaire général adjoint :	SCHILTZ Camille	F.G.F.C.
Trésorier:	FETTES Guy	OGB-L
Trésorier adjoint :	GRIES Paul	FCPT
Administrateur-Chargé de Direction :	GOEDERT Guy	Membre de la direction
Membre du Conseil d'Administr.	GEORGES Nico	EC
Membre du Conseil d'Administr.	BIVORT Marie-Josée	F.N.F.L.
Membre du Conseil d'Administr.	FELTGEN Norbert	A.F.P.
Membre du Conseil d'Administr.	SCOLATI Roberto	ALEBA
Membre du Conseil d'Administr.	ROOS Raoul	N.G.L.
Membre du Conseil d'Administr.	KIRSCH Eugène	Membre individuel
Membre du Conseil d'Administr.	FRISCH Sonja	Membre individuel

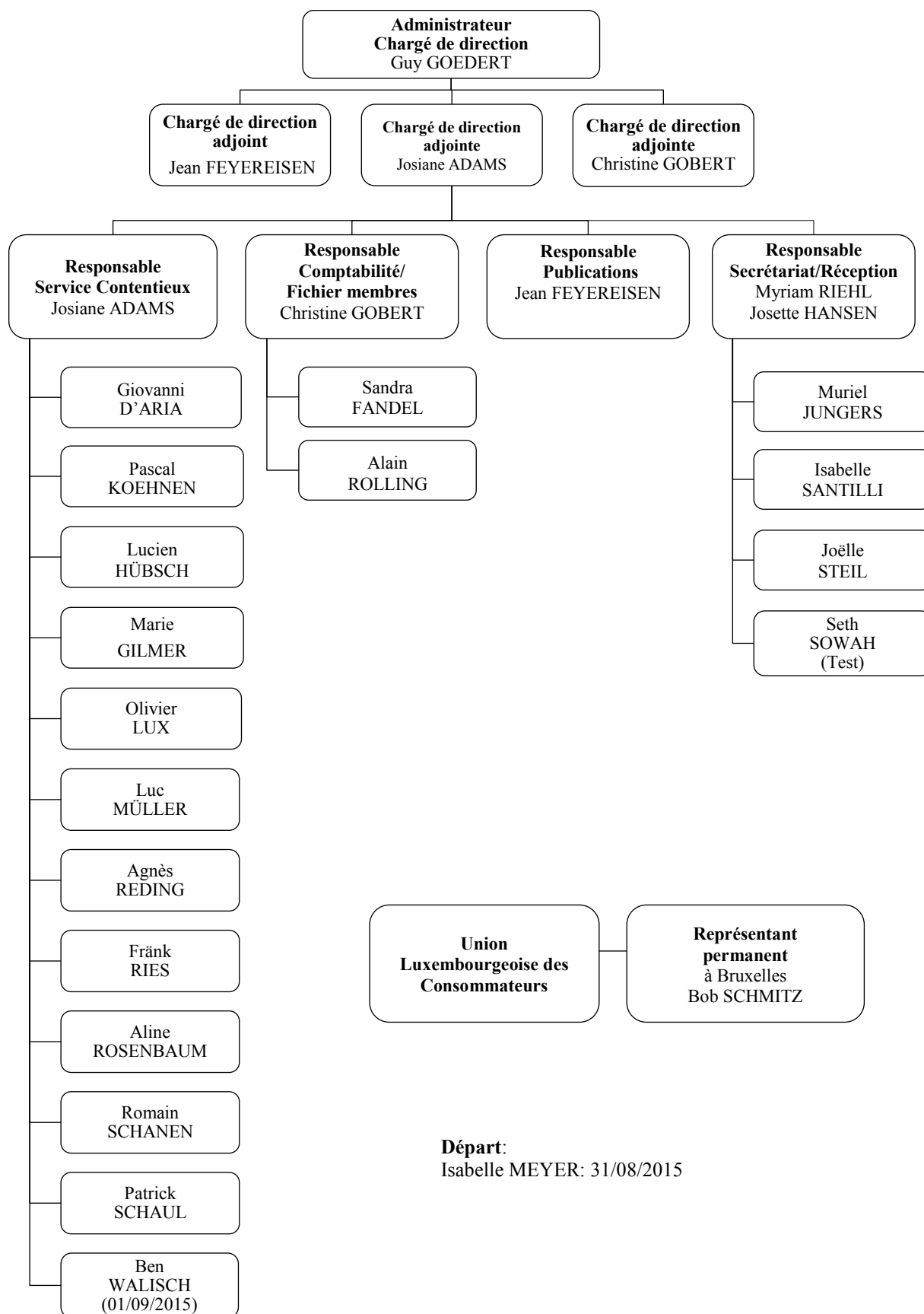
Le conseil d'administration a siégé 6 fois en l'an 2015 pour remplir ses fonctions.

1.3. LE COMITÉ DE GERANCE

Président:	HOFFMANN Nico LCGB
Vice présidents:	CANNIVY Liliane Représentante des membres individuels WENNMACHER NICO F.N.C.T.T.F.E.L. WEYDERT Camille CGFP
Secrétaire général:	LASCHETTE Marcel Représentant des membres individuels
Secrétaire général adjoint:	SCHILTZ Camille F.G.F.C.
Trésorier:	FETTES Guy O.G.B.L
Trésorier adjoint:	GRIES Paul FCPT
Membre:	GOEDERT Guy Administrateur - Chargé de Direction

Le comité de gérance a siégé 29 fois durant l'an 2015.

1.4. ORGANIGRAMME



12/2016

1.5. LES GROUPES DE TRAVAIL INTERNES

1.5.1. MARQUES NATIONALES

Responsable : **Monsieur Jean FEYEREISEN**

1.5.2. SERVICE CONTENTIEUX

Responsable : **Madame Josiane ADAMS**
Gestionnaires : **Monsieur Giovanni D'ARIA**
Monsieur Pascal KOEHNEN
Monsieur Lucien HÜBSCH
Madame Marie GILMER
Monsieur Olivier LUX
Monsieur Luc MULLER
Madame Agnès REDING
Monsieur Fränk RIES
Madame Aline ROSENBAUM
Monsieur Romain SCHANEN
Monsieur Patrick SCHAUL
Monsieur Ben WALISCH
(à partir du 01/09/2015)

1.5.3. POIDS ET MESURES

Responsable : **Monsieur Jean FEYEREISEN**
Membre : **Monsieur Marcel LASCHETTE**

1.5.4. RELATIONS PUBLIQUES

Responsable : **Monsieur Marcel LASCHETTE**
Membres : **Madame Liliane CANNIVY**
Monsieur Jean FEYEREISEN
Monsieur Guy GOEDERT
Monsieur Guy FETTES
Monsieur Camille WEYDERT
Madame Christine GOBERT
Monsieur Patrick SCHAUL

1.5.5. RÉVISEURS DE CAISSE

Membres :

Monsieur Jean RONCK

Monsieur Alain BACK

Monsieur Philippe DA SILVA

Monsieur André FRIDEN

Monsieur Raymond SERRES

Les réviseurs certifient qu'ils n'ont pas constaté d'irrégularité dans les comptes et certifient que le département comptabilité a exécuté son travail avec acribie, sur quoi ils donnent décharge en ce qui concerne les comptes financiers.

Ils se sont réunis 5 fois pour un contrôle approfondi des dépenses et recettes 2015 de l'ULC.

1.6. LES REPRÉSENTATIONS NATIONALES

- 1.6.1. Conseil de la Consommation
- 1.6.2. Commission d'équipement commercial
- 1.6.3. Office national de l'appellation d'origine contrôlée « Moselle luxembourgeoise » (O.N.A.O.C.)
- 1.6.4. Marque Nationale du Vin
- 1.6.5. Marque Nationale des Eaux-de-Vie
- 1.6.6. Marque Nationale du Miel
- 1.6.7. Marque Nationale de la Viande de Porc
- 1.6.8. Marque Nationale des Salaisons Fumées
- 1.6.9. Marque Nationale du Beurre
- 1.6.10. Comité signature électronique
- 1.6.11. Aktioun Öffentlechen Transport
- 1.6.12. Conseil National de l'Énergie
- 1.6.13. Médiateur en Assurances
- 1.6.14. Mouvement Européen du Luxembourg
- 1.6.15. La Sécurité Routière
- 1.6.16. Commission des Litiges de Voyages – CLLV
- 1.6.17. Commission des Litiges de Nettoyage à Sec et du Textile- CLLNT
- 1.6.18. Commission consultative aéroportuaire

1.6 LES REPRESENTATIONS NATIONALES

1.6.1. CONSEIL DE LA CONSOMMATION

Membres effectifs : **Monsieur Nico HOFFMANN**
Monsieur Marcel LASCHETTE
Monsieur Guy FETTES
Monsieur Guy GOEDERT

Membres suppléants : **Madame Liliane CANNIVY**
Monsieur Camille SCHILTZ
Monsieur Jean FEYEREISEN
Madame Josiane ADAMS

Deux réunions du *Conseil de la Consommation* ont eu lieu en 2015, à savoir le 24.2.2015 et le 27.10.2015.

- A la réunion du 24.2.2015, les sujets suivants ont été traités :
 - *Charte « Fair Price »* : en date du 26.6.2015, le 6^{ième} rapport du Conseil de la Consommation aux signataires dans le cadre de la Charte « Fair Price » a été signé. Les conclusions suivantes ont été retenues : la baisse de l'inflation amorcée en 2012 s'est accentuée en 2013 avec un taux moyen de + 1,7 %. Le ralentissement est essentiellement dû à la chute des prix de l'énergie. Par contre, sur certains produits et services, l'analyse du Conseil de la Consommation a mis en évidence des hausses assez conséquentes. De même, les prix des produits alimentaires ont progressé à un rythme soutenu. Le Conseil de la Consommation conclut toutefois au respect des dispositions de la Charte « Fair Price » par ses signataires, c'est-à-dire les prestataires professionnels.
 - *Projet de loi portant introduction du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation* dans le Code de la consommation : le projet de loi a été amplement discuté.
Il est renvoyé aux divers avis de l'ULC en la matière, le dernier datant du 11.11.2015. L'ULC approuve globalement le projet de loi en question, aurait toutefois souhaité être représentée en tant qu'association représentative des consommateurs au sein du Service de médiation des litiges de consommation.
- A l'occasion de la réunion du 27.10.2015, les sujets suivants ont été traités :
 - *Projet de loi REL* : Le projet a été discuté une nouvelle fois avant d'être soumis au vote définitif de la Chambre des Députés début 2016.
 - *Travaux au niveau Européen* : le Ministère de l'Economie a informé les membres présents sur les dossiers en cours au niveau de la protection des consommateurs. Il s'agit notamment de la réforme de la législation Européenne sur les voyages à forfait. Le Luxembourg dispose à présent d'un délai de deux ans pour transposer les nouveaux textes en législation nationale.
 - Quant à la *collaboration avec les organisations patronales*, l'ULC était en particulier en contact au cours de l'année 2015 avec l'ACA, l'Association des Compagnies d'Assurances, au sujet des pensions complémentaires (article 111bis du Code fiscal). A noter également que l'ACA est représentée au sein du médiateur en assurances. Quant aux pensions complémentaires, un représentant de l'ULC de même qu'un représentant de l'ACA ont participé à une émission télévisée sur le sujet, émise au mois de décembre 2015. A noter également qu'un représentant de l'ULC siège au sein du comité technique RC Automobile du Commissariat aux Assurances. Le dernier sujet traité fût l'échelle Bonus-Malus dans le cadre de l'assurance RC Automobile.
 - Aussi, au mois de janvier 2015 a eu lieu une entrevue avec la direction de l'association des banques et banquiers du Luxembourg sur les sujets d'actualité, notamment la hausse

annuelle des frais et des tarifs bancaires, l'évolution des taux d'intérêts, la répercussion d'une baisse du taux directeur sur le taux d'intérêt des emprunts, les produits d'investissements. Il est également signalé dans ce contexte que l'ULC est représentée au sein de la Commission pour la défense des intérêts financiers des consommateurs, commission qui siège au sein de la CSSF.

En 2013 et 2014, ladite Commission s'est penchée plus particulièrement sur les produits d'investissement. Au cours de l'année 2015, une stratégie nationale pour l'éducation financière des consommateurs et plus particulièrement les jeunes consommateurs, a été élaborée. Le document y relatif est accessible sur le site internet de la CSSF ainsi que de l'ULC.

1.6.2. COMMISSION D'ÉQUIPEMENT COMMERCIAL

Membre effectif : **Monsieur Nico HOFFMANN**

Membre suppléant : **Monsieur Paul GRIES**

Liste des autorisations particulières délivrées en 2015

- 18 février 2015: reprise d'une surface commerciale de la société anonyme LCO1 S.A. et de la société anonyme AUCHAN Luxembourg S.A. à Luxembourg-Gasperich, dont la surface de vente totale de 37.500. m2 est réservée à la vente d'articles et de produits des branches commerciales principales suivantes: «produits alimentaires et articles de ménage» (6.524 m2), «habillement» (11.128 m2), «chaussures et maroquinerie» (1.725 m2), «hygiène et santé» (1.141 m2), «horlogerie et bijouterie» (515 m2), «équipement du bâtiment et du foyer» (616 m2), «ameublement» (1.269 m2), «librairie et papeterie» (628 m2), «disques et instruments de musique» (1.282 m2), «timbres et monnaies» (14 m2), «sports et loisirs» (5.660 m2), «agriculture» (686 m2), «électroménager et audiovisuel» (6.284 m2) et «moyens de transport automoteurs» (28 m2).
- 20 avril 2015: reprise avec changement de branche commerciale principale de la société anonyme CITABEL SPORTS d'une surface commerciale de 830 m2 à Luxembourg/Cloche d'Or, rue Henri Schnadt 2, surface portant désormais sur la vente d'articles et de produits de la branche commerciale principale «sports et loisirs».
- 20 avril 2015: ajout de branche commerciale principale de la société anonyme FOETZ-RETAIL-INVEST, portant sur une surface commerciale de 900 m2 au centre commercial de Foetz, rue du Brill, réservée à la vente d'articles et de produits de la branche commerciale principale «librairie et papeterie» en remplacement d'une surface commerciale de 900 m2 dans la branche commerciale principale «habillement». La surface de vente totale de 5.000 m2 est réservée à la vente d'articles et de produits des branches commerciales principales suivantes: «habillement» (2.650 m2), «chaussures et maroquinerie» (450 m2), «bijouterie et horlogerie» (300 m2), «sports et loisirs» (700 m2), «librairie et papeterie» (900 m2).
- 22 avril 2015: reprise d'une surface commerciale (centre commercial Knauf) de la société anonyme Porte des Ardennes Schmiede, à Schmiede, op der Schmëtt 3, dont la surface de vente totale de 20.623 m2 est réservée à la vente d'articles et de produits des branches commerciales principales «produits alimentaires et articles de ménage» (4.630 m2), «habillement» (3.590 m2), «chaussures et maroquinerie» (858 m2), «hygiène et santé» (520 m2), «équipement du bâtiment et du foyer» (6.376 m2), «ameublement» (200 m2), «disques et instruments de musique» (150 m2), «sports et loisirs» (1.100 m2), «agriculture» (1.100 m2), «électroménager et audiovisuel» (54 m2) et «galerie marchande» (2.045 m2).
- 22 avril 2015: reprise d'une surface commerciale (centre commercial Knauf) de la société anonyme Porte des Ardennes Pommerloch, à Pommerloch, route de Bastogne 19, dont la

surface de vente totale de 16.878 m² est réservée à la vente d'articles et de produits des branches commerciales principales «produits alimentaires et articles de ménage» (3.450 m²), «habillement» (4.456 m²), «chaussures et maroquinerie» (1.350 m²), «hygiène et santé» (120 m²), «horlogerie et bijouterie» (50 m²), «disques et instruments de musique» (205 m²), «librairie et papeterie» (310 m²), «agriculture» (900 m²), «électroménager et audiovisuel» (887 m²) et «sports et loisirs» (5.150 m²).

- 27 mai 2015: reprise (4.200 m²) avec extension (1.300 m²) de la société anonyme YOUNG & DESIGN d'une surface commerciale de 5.500 m² au Shopping Center Marnach, à Marbourg, Marbuergerstrooss, surface portant sur la vente d'articles et de produits de la branche commerciale principale «ameublement».
- 27 mai 2015: adaptation de l'autorisation particulière du 11 mars 2013 – délivrée à la société anonyme ALBRA en vue de l'ouverture d'une surface commerciale de 6.968 m² à Marbourg, Marbuergerstrooss, au Shopping Center Marnach – suite à la reprise de 4.200 m² réservé à la branche commerciale principale «ameublement» par la société anonyme YOUNG & DESIGN.
- 25 juin 2015: extension de 14.525 m² avec changement des branches commerciales principales de la société PORTE DES ARDENNES SA d'une surface commerciale à Pommerloch, route de Bastogne 26, dont la surface totale de 16.960 m² est désormais réservée à la vente d'articles et de produits des branches commerciales principales suivantes: «produits alimentaires et articles de ménage» (2.500 m²), «sports et loisirs» (2.400 m²), «ameublement» (2.430 m²), «agriculture» (7.380 m²), «habillement» (750 m²), «électroménager et audiovisuel» (1.500 m²).
- 25 juin 2015: création d'une surface commerciale de la société HÔTEL BEAU SEJOUR WILTZ SARL de 735 m² à Wiltz, dont la surface de vente est réservée à la vente d'articles et de produits des branches commerciales principales suivantes: «produits alimentaires et articles de ménage» (611 m²), «hygiène et santé» (86 m²), «agriculture» (38 m²).
- 25 juin 2015: extension de la société LIDL Belgium GmbH & Co KG (enseigne «LIDL») de 1.200 m² à 1.285 m² d'une surface existante à Beggen, extension de 85 m² portant sur la vente d'articles et de produits de la branche commerciale principale «produits alimentaires et articles de ménage».
- 29 septembre 2015: extension de 1.748 m² des sociétés LC01 S.A. et Auchan Luxembourg S.A. d'une surface commerciale sise à Luxembourg-Gasperich, dont la surface totale - passant de 37.500 m² à 39.248 m² - porte désormais sur la vente d'articles et de produits des branches commerciales principales suivantes: «produits alimentaires et articles de ménage» (6.263 m²), «habillement» (16.029 m²), «chaussures et maroquinerie» (2.395 m²), «hygiène et santé» (2.635 m²), «horlogerie et bijouterie» (1.022 m²), «équipement du bâtiment et du foyer» (724 m²), «ameublement» (1.500 m²), «librairie et papeterie» (1.266 m²), «disques et instruments de musique» (427 m²), «timbres et monnaies» (14 m²), «sports et loisirs» (3.612 m²), «agriculture» (683 m²), «électroménager et audiovisuel» (2.650 m²), «moyens de transports automoteurs» (28 m²).
- 29 septembre 2015: extension de 158 m² de la société PROMO PETROLE SA en vue d'une surface commerciale à Wemperhardt, op der Haart 6, dont la surface totale de 1.340 m² est réservée à la vente d'articles et de produits de la branche commerciale principale «produits alimentaires et articles de ménage».
- 22 octobre 2015: création d'une surface commerciale (centre commercial Triologie) de 4.200 m² de la société LAB 5 SA à Leudelange, zone d'activités am Bann, dont la surface de vente est réservée à la vente d'articles et de produits des branches commerciales principales suivantes: «produits alimentaires et articles de ménage» (600 m²), «habillement» (600 m²),

«chaussures et maroquinerie» (600 m2), «équipement du bâtiment et du foyer» (600 m2), «ameublement» (1.200 m2), «sports et loisirs» (600 m2).

- 27 novembre 2015: création d'une surface commerciale de 1.843,91 m2 à Dudelange (Place du Centre) de la société RID SA (Réalizations Immobilières Dudelange), dont la surface de vente est réservée à la vente d'articles et de produits des branches commerciales principales suivantes: «produits alimentaires et articles de ménage» (800,12 m2), «sports et loisirs» (915,41 m2), «chaussures et maroquinerie» (128,38 m2).
- 27 novembre 2015: création d'une surface commerciale de 591 m2 à Differdange, rue St. Nicolas 5, de la société CACTUS SA, dont la surface de vente est réservée à la vente d'articles et de produits des branches commerciales principales suivantes: «produits alimentaires et articles de ménage» (521 m2), «habillement» (10 m2), «équipement du bâtiment et du foyer» (60 m2).
- 27 novembre 2015: reprise avec changement de branche commerciale principale d'une surface commerciale de 1.100 m2 à Ingeldorf, route d'Ettelbruck 10, de la société MOBEL O. MULLER SARL, dont la surface de vente est réservée à la vente d'articles et de produits de la branche commerciale principale «ameublement».
- 22 décembre 2015: création d'une surface commerciale de 4.413 m2 à Bettembourg, zone industrielle Schéleck 320, de la société CACTUS SA, dont la surface de vente est réservée à la vente d'articles et de produits des branches commerciales principales suivantes: «produits alimentaires et articles de ménage» (3.140 m2), «habillement» (400 m2), «hygiène et santé» (240 m2), «équipement du bâtiment et du foyer» (300 m2), «ameublement» (333 m2).
- 22 décembre 2015: reprise avec changement de branche commerciale principale d'une surface commerciale de 9.450 m2 à Walferdange (centre commercial WALFER SHOPPING CENTER), de la société CENTRE COMMERCIAL DE WALFERDANGE SARL, dont la surface de vente est désormais réservée à la vente d'articles et de produits des branches commerciales principales suivantes: «produits alimentaires et articles de ménage» (2.500 m2), «habillement» (1.666 m2), «chaussures et maroquinerie» (800 m2), «sports et loisirs» (750 m2), «librairie et papeterie» (1.000 m2), «électroménager et audiovisuel» (1.900 m2), «agriculture» (834 m2).

1.6.3. OFFICE NATIONAL DE L'APPELLATION D'ORIGINE CONTRÔLÉE « MOSELLE LUXEMBOURGEOISE » (O.N.A.O.C.)

Membre effectif : **Monsieur Nico HOFFMANN**

Membre suppléant : **Monsieur Guy GOEDERT**

La Marque Nationale du vin luxembourgeois.

Fondée en 1935, la Marque Nationale du vin luxembourgeois a dans ses attributions de veiller sur l'authenticité des vins et vins mousseux produits dans la région viticole luxembourgeoise et d'en contrôler la qualité.

En fait elle est un organisme de contrôle de l'Etat, car elle est placée sous la tutelle du Ministre de l'Agriculture, de la Viticulture et de la Protection des Consommateurs et le règlement grand-ducal de base stipule que ; « La Marque Nationale du vin luxembourgeois garantit :

- que le vin est d'origine luxembourgeoise ;
- qu'il est placé sous le contrôle de l'Etat ;
- qu'il n'a subi aucun coupage avec un vin étranger;
- qu'il répond aux critères de qualité et aux conditions fixées par la réglementation viticole luxembourgeoise et par la réglementation afférente de l'Union Européenne. »

Structures.

La Marque Nationale du vin est gérée par l'Office Nationale de l'Appellation d'Origine Protégée « Moselle Luxembourgeoise » (O.N.A.O.P.) qui a dans ses attributions la gestion financière, administrative et technique.

L'union Luxembourgeoise des Consommateurs y est représentée par Monsieur Nico HOFFMANN, membre effectif et Monsieur Guy GOEDERT, membre suppléant.

Pour l'exécution de sa mission l'O.N.A.O.P. dispose d'une commission de dégustation et d'un service technique.

À la commission de dégustation, Monsieur Ramiro DE SOUSA, représente l'ULC en tant que membre effectif, Monsieur Ben HOMAN et Monsieur Jean-Paul RISCH, en tant que membres suppléants.

L'O.N.A.O.P. ainsi que la commission de dégustation sont composés de délégués

- des Caves coopératives regroupées au 'Domaines Vinsmoselle' ,
- de l'Organisation Professionnelle des Viticulteurs Indépendants
- des Négociants en Vin et Vin Mousseux,
- de l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs,
- de l'Horesca,
- de l'Etat.

Les membres de l'O.N.A.O.P. et de la commission de dégustation sont nommés par le Ministre sur proposition des groupements respectifs.

Le personnel du service technique fait partie de l'Institut Viti-Vinicole.

Procédures et fonctionnement

L'attribution de l'appellation d'origine protégée « Moselle Luxembourgeoise » à un vin luxembourgeois qui dépend d'une réglementation nationale et Européenne assez stricte. Quoique la présentation d'un vin pour l'obtention du certificat de qualité soit facultative, la quasi-totalité des vins luxembourgeois est présentée au contrôle de qualité de la Marque Nationale.

Le producteur introduit au service technique une demande pour l'obtention de l'appellation d'origine protégée, ainsi que trois bouteilles-échantillon pour chaque vin.

Dans une première étape, le vin est soumis à un examen analytique au laboratoire de l'Institut Viti-Vinicole, où on contrôle les valeurs analytiques fixées par règlement, tels que, la densité relative, le titre alcoométrique total, le titre alcoométrique acquis, les sucres, l'extrait sec total, le potentiel hydrogène, l'acidité totale et le dioxyde de soufre total.

Suit l'examen organoleptique effectué par la commission de dégustation.

Lors de cet examen, l'odorat, le goût et l'aspect global seront déterminant pour l'agrément du vin en Appellation d'Origine Protégée « Moselle Luxembourgeoise ».

Après avoir passé avec succès les contrôles et les examens analytique et organoleptique, un numéro de contrôle est attribué au vin de qualité qui doit être imprimé sur l'étiquette et qui garantit la traçabilité du vin.

En outre, le vin a le droit de porter le certificat de qualité officiel sous forme d'une contre-étiquette sur la bouteille. Pour le consommateur cette étiquette est synonyme de qualité contrôlée par l'Etat.

Le nombre d'étiquettes émises par le service technique ne peut pas dépasser le volume respectif du vin admis en AOP.

Avec la réforme du système de contrôle de la qualité des vins et l'introduction de l'AOP « Moselle Luxembourgeoise » un nouveau certificat de qualité a été créé:

Avant la mise sur le marché du vin, 2 échantillons sont prélevés par le service technique chez le producteur, ou à défaut, sont à remettre par celui-ci endéans les huit jours suivant l'embouteillage. Un premier échantillon est utilisé pour une analyse chimique permettant la vérification de l'identité du vin embouteillé à celui ayant été examiné par la commission de dégustation. Le deuxième échantillon est conservé pour une contre-expertise éventuelle.

Pour les crémants de Luxembourg et les vins mousseux de qualité, les mêmes procédures sont requises pour l'obtention de l'AOP.

Gestion et développement

La gestion financière est une des principales attributions de l'Office Nationale de l'Appellation d'Origine Protégée « Moselle Luxembourgeoise » (O.N.A.O.P.), dénommé aussi 'commission de gérance'.

Les moyens financiers pour couvrir les frais de fonctionnement proviennent de la vente des certificats de qualité et de taxes pour la présentation de vins pour l'agrément en AOP.

Pour l'exercice 2015, la vente de labels de qualité s'élève à 11.141.450 pièces, dont 8.215.530 pour les vins tranquilles, 2.476.720 pour les crémants et 449.200 pour les vins mousseux de qualité.

Les recettes de la taxe de présentation proviennent de 1.288 échantillons ayant passé les contrôles analytiques et organoleptiques au cours de l'exercice 2015.

Sur demande des organisations professionnelles, la commission de gérance s'est occupée de l'élaboration d'un nouveau concept ayant pour but de fortifier l'identité des vins luxembourgeois et de promouvoir la nouvelle « Appellation d'Origine Protégée – Moselle Luxembourgeoise ».

Une agence de communication spécialisée, en étroite collaboration avec la commission de gérance, a élaboré du matériel de publicité de toutes sortes; brochures, dépliants, roll-ups, beach flags, etc, destinés à informer les consommateurs sur les nouveaux aspects qualitatifs introduits par cette AOP.

1.6.4. MARQUE NATIONALE DU VIN (Commission de dégustation)

Membre effectif : **Monsieur Ramiro DE SOUSA VALENTE**

Membres suppléants : **Monsieur Jean-Paul RISCH**

Monsieur Ben HOMAN

Résultats des examens qualitatifs des vins, crémants et vins mousseux.

Au cours de l'année 2015, la commission de dégustation s'est réunie en 46 séances. Ses contrôles et examens ont porté sur les volumes et échantillons suivants :

	Volume admis en AOP	Nombre d'échantillons présentés en AOP	Nombre d'échantillons admis en AOP	Nombre d'échantillons ajournés en AOP
Vin tranquille - 2014	90.757 hl	1.288	1.163	125
Crémant de Luxembourg	16.088 hl	132	131	1
Vin mousseux de qualité	2.837 hl	8	7	1

Les conditions climatiques de l'année 2014 étaient particulièrement défavorables à la production de vins pour les mentions particulières 'Vendanges tardives', 'Vin de glace' et 'Vin de paille'

Il a été impossible de vendanger des raisins pour la production de vins de glace, de sorte qu'un volume total s'élève à 2.710 litres, a été récolté se subdivisant comme suit:

- Vendanges tardives : 1.780 litres, soit 4 vins
- Vins de paille : 930 litres, soit 5 vins

Activités auxiliaires.

Traditionnellement la Marque Nationale du vin participe à plusieurs actions publicitaires notamment à la Foire Internationale de Printemps à Luxembourg et à la Foire Agricole à Ettelbruck.

Lors de ces foires, les vins sont présentés en dégustation, ensemble avec d'autres produits agricoles portant une Marque Nationale, sur un stand publicitaire commun.

Ces actions sont organisées et financées par le Ministère de l'Agriculture, de la Viticulture et de la Protection des Consommateurs.

1.6.5. MARQUE NATIONALE DES EAUX-DE-VIE

Membres effectifs : **Monsieur François ARENDT**
Monsieur Michel NEUSER

Membres suppléants : **Monsieur Marcel HURT**
Monsieur André WEBER

1) Nombre et répartition des séances de dégustation

MOIS

mai	juin	juillet	novembre	décembre
-----	------	---------	----------	----------

SÉANCES

	3	2	2	1
--	---	---	---	---

- Nombre total des séances de dégustations: 8 dont une a été organisée à l'Institut Viti-Vinicole à Remich (3 décembre 2015).

- Les membres de la nouvelle commission de la Marque Nationale des Eaux-de-vie ont été nommés par arrêté ministériel du 3 juin 2015 pour une durée de cinq ans, à partir du 7 juillet 2015. Quatre membres sortants de la précédente commission de la Marque Nationale ont été mis à l'honneur le 3 décembre 2015 après la dernière séance de dégustation de l'année à savoir les Messieurs Dahm Gaston (23 ans), Kayser Emile (15 ans), Mersch Jean (20 ans) et Reding Pierre (19 ans).

- Depuis cette année les distillateurs peuvent également obtenir des collerettes autocollantes de toutes les espèces admises à la Marque Nationale.

- Deux distillateurs de la Marque Nationale des Eaux-de-vie ont obtenu 5 prix (3 Goldene DLG-Preise, 1 Silbener DLG Preis, 1 Bronzener DLG Preis) au concours de la DLG 2015 («Deutsche Landwirtschafts-Gesellschaft: Qualitätsprüfung für Spirituosen»).

2) Nombre total des eaux-de-vie présentées

- Nombre des eaux-de-vie présentées pour la marque nationale : 63
- Nombre des eaux-de-vie refusées : 17
- Nombre des eaux-de-vie dégustées en moyenne par séance : 8

1.6.6. MARQUE NATIONALE DU MIEL

Membre effectif : **Monsieur Marcel LASCHETTE**

Membre suppléant : **Madame Liliane CANNIVY**

La quantité de miel récolté en 2015 était bien satisfaisante, dire que les pertes d'abeilles dues entre autre à la Varroa étaient importantes et commençaient déjà en automne de l'année précédente.

Les 147 apiculteurs participant à la Marque Nationale ont exploité 3.599 ruches et présenté 264.022 livres (205.935 livres en 2014) de miel en vue d'obtenir ce label de qualité.

En tout 290 échantillons de miel (256 en 2014) ont été analysés dans les 15 réunions organisées par la Commission de la Marque Nationale. Parmi ceux-ci, 18 échantillons n'ont pas répondu aux critères de sélection et ont été refusés. A la suite 172.237 étiquettes de la Marque Nationale ont été distribuées en 2015.

Taux d'échecs	en 1999	11,5%	en 2007	8,0%
	en 2000	5%	en 2008	6,4%
	en 2001	10%	en 2009	9,6%
	en 2002	5%	en 2010	13,8%
	en 2003	5,6%	en 2011	3,1%
	en 2004	5,9%	en 2012	27,7%
	en 2005	8,2%	en 2013	22,0%
	en 2006	8,2%	en 2014	9,2%
			en 2015	6,2 %

Pour promouvoir le miel de qualité, la MNM a participé à la Foire de Printemps à la LUXEXPO et à la Foire Agricole à Ettelbruck.

	2015
Apiculteurs adhérents MNM	147
Ruches présentées à la MNM	3 599
Echantillons contrôlés	290
Réunions Commission MNM	15
Quantité de miel présentée à la MNM	264 022 kg
Nombre d'étiquettes	172 237
- étiquette principale	141 111
- banderole	2 034
- logo	20 092
nombre d'échantillons refusés	19
Cause :	11
- trop aqueux	6
- trop aqueux + défaut de consistance +	/
- Invertase < 10 E	1
- défauts de la structure (effondrement texture)	4
- défauts de la structure granuleux/sableux	/
- désagréable au palais	/
- impuretés	/

1.6.7. MARQUE NATIONALE DE LA VIANDE DE PORC

Membre effectif : **Monsieur Jean FEYEREISEN**

Membre suppléant : **Madame Liliane CANNIVY**

Depuis des années, l'ULC par son travail dans les diverses Commissions de la Marque Nationale, peut garantir au consommateur la qualité supérieure des produits de la Marque Nationale.

En 2015, la quantité de porcs abattus et certifiés sous le label de la Marque nationale s'élevait à 96.835, ce qui représente une nette hausse par rapport à 2014 (86.755 porcs certifiés). En 2015, les deux organismes de contrôle neutres et accrédités pour la Marque nationale, Luxcontrol et Certipaq ont réalisé des contrôles auprès de 14 établissements porcins, 2 abattoirs avec atelier de découpe et 15 établissements de commercialisation. En 2015, aussi différentes activités de promotion ont été conduites par la Marque nationale, notamment la présence dans certains médias (presse écrite, radio et tv) et la participation à différentes foires et autres manifestations.

1.6.8. MARQUE NATIONALE DES SALAISONS FUMÉES

Membre effectif : **Monsieur Jean FEYEREISEN**

Membre suppléant : **Madame Liliane CANNIVY**

La production de jambons Marque nationale a présenté une baisse par rapport à l'année 2014. En 2015, 17.650 jambons ont été salés (2014: 18.930) et 16.735 ont été soumis à l'estampillage sur deux sites de production (2014: 16.759), permettant une mise en vente en tant que jambon « Marque nationale ». 6 contrôles ont été effectués sur place lors du salage des jambons et 3 contrôles ont porté sur la sortie des jambons à l'estampillage.

1.6.9. MARQUE NATIONALE DU BEURRE

Membre effectif : **Monsieur Camille WEYDERT**

Membre suppléant : **Madame Sylvie GANSEN**

Afin de pouvoir obtenir l'appellation de qualité, le beurre de « Marque Rose » doit être soumis à un examen organoleptique portant sur l'aspect, la consistance, ainsi que sur l'odeur et le goût. Lors de cet examen, le beurre doit être classé au moins dans la classe de qualité I. En 2015, 15 concours beurriers ont été exécutés en vue de l'obtention de la Marque nationale « Beurre de Marque Rose ». Les tests microbiologiques et organoleptiques ont démontré que la qualité du beurre luxembourgeois est constante, comparable et même supérieure à celle des beurres étrangers ayant servi comme témoins. En 2015, la production de beurre de la Marque nationale s'élevait à 1.616.211 kg, ce qui revient à une hausse nette de 4,2% par rapport à l'année précédente.

1.6.10. COMITÉ SIGNATURE ÉLECTRONIQUE

Membre : **Monsieur Eric DUBOIS**

Le comité ne s'est pas réuni en 2015.

1.6.11. « AKTIOUN ÖFFENTLECHEN TRANSPORT »

Membres effectifs : **Monsieur Nico WENNMACHER**

L'année active démarre, comme toujours, après l'AG qui a eu lieu le 25 avril 2015 au Casino à Bonnevoie.

Activités:

- 29.06.2015: Lettre au directeur des CFL relative aux problèmes de correspondance train/bus à Wasserbillig en direction de Grevenmacher.
Lettre au Ministre au sujet de l'utilisation gratuite de certaines lignes de bus le samedi à Luxembourg-ville.
- 18.09.2015: Invitation à la conférence du "Verkéiersverbond „ Mobilité, déplacement et progrès – La mobilité comme un ensemble"
Invitation à la pose de la première pierre du nouveau dépôt du tram à Kirchberg.
- 25.09.2015: Invitation à l'ouverture de l'Oekofoire 2015.
- 12.10.2015: Courrier en demande d'une entrevue avec le directeur des CFL, le "Verkéiersverbond" et le Ministre pour la gestion durable.
- 16.10.2015: Invitation à un colloque „Wildtiermanagement im 21. Jahrhundert“ organisé par "NATUR an ËMWELT" à Mersch.
- 29.10.2015: Participation à une manifestation du "Landesverband" dans le cadre de l'ETF – Campagne pour le maintien du personnel accompagnateur dans tous les trains.
- 14.11.2015: Participation à une activité dans le cadre de la journée de l'arbre " Dag vum Bam".
- 16.11.2015: Invitation au Conseil Consultatif de " Natur an Ëmwelt".
- 25.11.2015: Participation à une réunion du « Comité d'accompagnement Tram » de Luxtram
- 26.11.2015: Entrevue avec le "Verkéiersverbond" sur des sujets et problèmes d'actualité.
- 07.12.2015: Invitation à la présentation de la maquette du nouveau tram à Kirchberg.
- 15.12.2015: Entrevue avec M. Marc Wengler, Directeur Général des CFL sur des problèmes d'actualité.
- 08.01.2016: Invitation au pot du nouvel an du parti communiste Luxembourgeois.
- 11.01.2016: Invitation au pot du nouvel an de „Natur an Ëmwelt“
- 15.01.2016: Participation à la visite de la maquette du nouveau tram organisée par l'association membre „Tram asbl“.
- 18.01.2016: Participation à une réunion du « Comité d'accompagnement Tram » de Luxtram.
- 28.01.2015: Invitation à la remise du prix „Hëllef fir d’Natur 2015“ de la fondation "Natur an Ëmwelt".
Entrevue avec le Ministre des transports François Bausch au sujets de problèmes d'actualité.
- 03.02.2016: Invitation à l'assemblée générale de la "Nordstad Tram asbl" qui a eu lieu à Cruchten.
- 10.02.2016: Invitation à la conférence de presse de l'action "Autofasten" qui a eu lieu à la gare de Luxembourg.

Entrevues du comité

Le comité s'est réuni 4 fois lors de l'exercice 2015/2016 afin de préparer les entrevues et discuter certains dossiers.

Représentation dans d'autres commissions et relations avec d'autres organisations.

Le représentant de l'AÖT dans le conseil d'administration du "Verkéiersverbond depuis 2012 " est le secrétaire M. René Birgen.

Le secrétaire M. René Birgen représente également l'AÖT dans le groupe de travail droit du groupe de travail „Transport“ du Conseil économique et social de la grande région".

M. Aender Nagel est le représentant de l'AÖT dans le groupe de travail „Couloirs d'autobus“ de l'administration des ponts et chaussées.

Monsieur Albert Lambert, membre du comité de l'AÖT, est membre du Comité des Usagers du "Verkéiersverbond" en nom propre.

L'AÖT soutient les actions de "Votum Klima" et "Autofasten".

Associations membres.

19 Organisations sont membre de l'AÖT. Ce sont:

1. Velos Initiative
2. Amiperas
3. Denkfabrik Nordstad
4. GAR
5. Mouvement écologique
6. Nordstad Tram asbl
7. ALACF
8. Fédération Marche Populaire
9. Ligue HMC asbl
10. Bréifdréieschgewerkschaft
11. Natur an Umwelt
12. ULC
13. Association des Victimes de la Route
14. FGFC
15. FENAFEL
16. Late Night Bus
17. Tram asbl
18. FNCTTFEL
19. Syprolux

La plupart des associations ont également un représentant dans le conseil d'administration de l'AÖT.

Conseil d'administration:

- Président: Raymond Bartocci (FNCTTFEL)
Vice-président: André Nagel (FGFC)
Secrétaire: René Birgen (TRAM asbl)
Trésorier: Jonny Uri (SYPROLUX)
Membres: Josée Feyereisen (Bréifdréieschgewerkschaft)
Fons Classen (FNCTTFEL)
Misch Dondelinger (GAR)

Metty Geschwind (ALACF)
Maurice Losch (Denkfabrik Nordstad)
Georges Hausemer (indépendant)
Albert Lambert (ALACF)
Gust Muller (Lëtzebuerger Velosinitiativ)
Nico WENNMACHER (ULC)
Patrick Ries (Tram asbl)
Laure Simon (Mouvement Ecologique)
Franz Kohlen (SYPROLUX)
Viviane Weis (SYPROLUX)

Réviseurs de caisse: Claude Oswald (TRAM asbl)
Roger Leclerc (GAR)

1.6.12. CONSEIL NATIONAL DE L'ENERGIE

Membre effectif : **Monsieur Guy GOEDERT**

Membre suppléant : **Monsieur Pascal KOEHNEN**

Le conseil ne s'est pas réuni en 2015.

1.6.13. MÉDIATEUR EN ASSURANCES

Membre effectif : **Maître André MARMANN**

En l'an 2015 le médiateur en assurances a été saisi de 57 demandes en médiation.

Le médiateur a accusé réception de chaque demande.

Chaque demande a été continuée à la compagnie d'assurances concernée, pour information et prise de position.

Chaque position de l'assureur a été soumise au demandeur en médiation, pour information et prise de position.

Chaque dossier a été d'abord étudié séparément tant par le représentant de l'ACA que par le représentant de l'ULC pour ensuite être étudié et débattu ensemble dans le cadre d'une réunion commune.

Dans 3 dossiers, le médiateur en assurances s'est déclaré incompétent, alors que les conditions de saisine n'étaient pas remplies.

7 dossiers ont été gardés en suspens en attendant la prise de position soit de l'assuré, soit de l'assureur.

9 dossiers ont pu être arrangés sans autre formalisme.

Dans 38 dossiers la médiation a été jugée « impossible », alors que d'emblée l'une et/ou l'autre partie a signalé son intransigeance.

Le médiateur en assurances a émis 0 avis, qu'il a continué tant à l'assuré qu'à l'assureur.

Conclusion :

En 2015, deux faits ont marqué le médiateur, du moins le représentant de l'ULC :

1. Parmi les nouvelles demandes, celles en provenance de l'ULC (portant une référence ULC) sont archi minoritaires. Est-ce que le consommateur qui a un problème de consommation a plus de confiance dans l'ACA que dans l'ULC ?

2. Le nombre écrasant de médiations impossibles, 38 dossiers sur 57.

Avant de s'inquiéter, il y a lieu d'analyser de plus près ce chiffre :

Parmi ces 38 dossiers, 15 ont été clôturés sans autres suites faute de réaction des parties pendant plus d'une année.

Le médiateur ignore cette absence de réaction (satisfaction, abandon, foutisme ...).

Il y a d'ores et déjà lieu de préciser que la nouvelle directive Européenne prescrit un cadre temporel strict, avec pour conséquence un nombre croissant d'échecs de médiation. Parmi les 23 dossiers restants, la médiation a été impossible vu l'intransigeance des parties, essentiellement l'assureur, mais pas exclusivement.

Bon nombre de consommateurs ne connaissent ni la procédure ni ses limites et continuent à exiger leur « bon droit », ce d'autant plus que la procédure est gratuite.

Quant à la cote de succès, on peut dire que la médiation devient victime de son propre succès :

Vu la gratuité de la procédure pour le consommateur, le nombre de demandes est élevé.

Vu le nombre toujours élevé de demandes et l'intransigeance des parties, le nombre d'échecs est en constante augmentation et continuera à augmenter dans les années à venir.

A ce sujet il serait éventuellement intéressant d'informer davantage les consommateurs quant aux limites de la procédure.

Somme toute abstraction faite des vieux dossiers qui n'ont plus motivé de réclamations, la cote de succès avoisine le quart des demandes (9/57-15) et paraît acceptable.

1.6.14. MOUVEMENT EUROPÉEN DU LUXEMBOURG

Membre du comité : **Monsieur Marcel LASCHETTE**

Membres: **Monsieur Guy GOEDERT**
Monsieur Nico HOFFMANN
Monsieur Guy FETTES

Ci-après les activités en bref du Mouvement Européen du Luxembourg pendant l'année 2015.

La dernière Assemblée Générale a eu lieu le lundi 23 mars 2015

Activités nationales en 2015

Le Conseil d'administration s'est réuni les 9 février 2015, 15 juin, 28 septembre 2015 et le 28 octobre 2015.

Programme des activités pour 2015

- Mars: Rencontre avec leurs amis de Cabourg (Charte d'amitié) et le ME Seine -Maritime le 14 mars 2015
- Mars: Le MEL est partenaire officiel du collège d'Europe de Bruges pour la sélection des candidatures
- Mai: Journée de l'europe le 9 mai 2015
- Septembre: Cérémonie Robert Schumann à Thionville.
- Midis de l'europe: 8 à 10 tables-rondes ou débats.
- Présidence Luxembourgeoise

- Rencontre Eurocapitales, le 2-4 octobre 2015
- Participations aux Congrès fédéraux et aux Conseils des membres MEL
- Route Charlemagne
- Visite excursion (L'E)
- Participations dans les plateformes/réseaux sur Internet: Europe + Communicating Europe today.

Débats « les Midis de l'Europe » Programme 2015

"Les Midis de l'Europe", créés en 2008 sur initiative du Mouvement Européen Luxembourg, constituent des événements mensuels très renommés et se basent sur la collaboration fructueuse entre la Représentation de la Commission Européenne au Luxembourg, le Bureau d'information du Parlement Européen à Luxembourg, le Mouvement Européen Luxembourg et le Centre Européen des Consommateurs.

Ils ont lieu en principe une fois par mois au Centre d'information Européen de la Maison de l'Europe un Mercredi de 12.30 à 13.30 hrs.

A partir de 2014, le nombre de « Les Midis de l'Europe » a été augmenté.

Il y aura à l'avenir 3 sortes de "Midi":

- Les "Midis de médiation"
- Les "Midis des consommateurs"
- A partir du 1er janvier 2015, les traditionnels "Midis de l'Europe" à sujet politique reprendront
 - 21.01.2015: progression de la compétitivité. " Quelles sont les recommandations pour le Luxembourg?"
 - 04.02.2015: " Le coût de la non-Europe": Les priorités d'action de l'Union Européenne.
 - 25.02.2015: A eu lieu dans salle JMO: Les objectifs du Millénaire pour le développement.

Les Midis sous la loupe

Rappelons que les Midis de l'Europe existent depuis 5 ans. Le président du MEL a suggéré d'analyser leur possible évolution afin d'y associer d'autres personnes. Le nombre de personnes assistant à ces Midis est une trentaine de personnes réparties, d'après le président, comme suit:

- 1/3 des " habitués";
- 1/3 de personnes intéressées plus spécialement par le sujet traité;
- 1/3 de personnes des institutions nationales ou Européennes et spécialistes en la matière.

Le conférencier influe d'une façon déterminante sur la qualité et la quantité des participants. Le président déplore que les Midis de l'Europe n'ont pas un suivi réel dans les médias; aussi pour améliorer ce suivi, une association avec la Chambre des députés serait souhaitable. On pourrait envisager un calendrier prévisionnel des Midis ainsi qu'une Newsletter y relative.

1.6.15. LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

Membre : **Monsieur Nico HOFFMANN**

L'asbl La Sécurité Routière a été fondée en 1960 avec comme objet social de promouvoir et d'encourager toutes initiatives propres à accroître la protection des usagers et des riverains de la route et à prévenir les accidents de la circulation routière.

Pour réaliser ce vaste objet social, l'association s'investit dans l'éducation routière des enfants, la sensibilisation des jeunes et la sensibilisation du grand-public.

Aperçu de quelques activités de La Sécurité Routière pour l'année 2015.

Les enfants

Les programmes pédagogiques de La Sécurité Routière s'adressent à tous les enfants de l'enseignement fondamental et ont pour objectif de leur apprendre le bon comportement en tant que piéton, passager et cycliste.

Pour les **jeunes piétons** du cycle 1, préscolaire, La Sécurité Routière organise, en collaboration avec la Police Grand-Ducale, des séances d'instruction routière par théâtre de guignol et transmettent ainsi de façon ludique et interactive les principales règles de comportement et de sécurité.

« Pass op am Strosseverkéier »

La Sécurité Routière met à disposition des agents de Police des outils didactiques adaptés à l'âge des élèves des cycles 2 et 3 pour leur apprendre le chemin de l'école, que ce soit à pied, en bus ou en voiture privée.

Aux **jeunes cyclistes** (enfants du cycle 4 de l'enseignement fondamental âgés de 10 à 12 ans) s'adresse la coupe scolaire avec instruction routière théorique en classe et épreuves pratiques en circulation réelle.

La finale nationale regroupant des enfants des coins du pays s'est déroulée cette année dans la commune de Bissen.

La Sécurité Routière propose également un parcours de maniabilité qui permet aux enfants d'apprendre à maîtriser leur vélo en zone protégée lors de manifestations ponctuelles, comme par exemple à l'Oeko-Foire 2015 en septembre.

Les jeunes conducteurs

Le changement de comportement des conducteurs est un travail de longue haleine et doit débiter chez les conducteurs novices et leurs passagers.

De ce fait, La Sécurité Routière ne cesse de renouveler et de redynamiser l'idée de « Raoul » qui s'adresse aux jeunes dans un langage qui leur parle et qui les touche ou bien par la nature du message ou bien par l'originalité du lieu de diffusion.

En 2015 pour la nouvelle campagne « Raoul », le défi est de toucher les jeunes là où ils sortent.

Sous le slogan « CERTAINES FIN ARRIVENT TROP VITE », un spot de sensibilisation a été tourné en temps réel lors d'une soirée à l'Atelier. Après seulement une heure, la musique a été interrompue par l'abaissement d'une grande bache affichant le message de La Sécurité Routière « certaines fins arrivent trop vite – celui qui conduit ne boit pas ».

Ce film est publié sur facebook raoul.lu et au cinéma et l'action complété par des affiches ainsi que des spots radio sur Eldorado.

Face au grand nombre d'accidents impliquant des motocyclistes, La Sécurité Routière s'associe à des actions de sensibilisation et d'information des motards de prendre conscience des dangers et des risques à travers une brochure intitulée : « À MOTO ON N'A PAS TOUS LE BON ÉQUIPEMENT ».

Le grand public

Les supports de sensibilisation du grand public sont multiples

Citons par exemple

- les panneaux appelant à la vigilance des conducteurs aux abords des écoles pour la rentrée des classes.

- la campagne de l'éclairage et du pneu en début de la mauvaise saison où les automobilistes peuvent faire contrôler les feux et les pneus de leur véhicule dans les garages, dans les stations de contrôle technique Sandweiler, Esch/Alzette, Wilwerwiltz ainsi qu'auprès de l'Automobile Club.
- des actions ponctuelles comme le Senior drivers day à Colmar-Berg, un rallye interactif avec des exercices pratiques, des quiz et des activités ludiques où La Sécurité Routière a animé un atelier sur l'alcool au volant avec exercices de conduite avec des lunettes simulant une alcoolémie.
- des conférences en entreprises : à l'intention du personnel de la BCEE et du groupe Paul Wurth campagnes de sensibilisation communes avec le MDDI
- appel à la civilité, à la courtoisie et au respect mutuel mais également rappel qu'à l'approche de la bonne saison les usagers de la route vulnérables (piétons, cyclistes et motocyclistes) deviennent plus nombreux sur les routes.
- information du grand public sur le nouveau barème du permis à points,

La Sécurité Routière a collaboré à l'élaboration d'une série de guides de la Commission de Circulation de l'Etat

- Passages pour piétons en agglomération
- Apaisement du trafic à l'intérieur des agglomérations
- Aménagement d'infrastructures sur la voirie hors agglomération

Ces guides fixent des recommandations pour l'aménagement et la sécurisation des infrastructures et s'adressent aux communes ainsi qu'aux gestionnaires de trafic.

Pour de plus amples informations sur l'asbl : www.securite-routiere.lu

1.6.16. COMMISSION DES LITIGES DE VOYAGES – CLLV

Membres : **Madame Josiane ADAMS**
Monsieur Giovanni D'ARIA
Madame Yasmine SCHANDELER
Monsieur Gianni PIETRANGELO

L'Union Luxembourgeoise des Consommateurs, dénommée « ULC », le Groupe des Agences de Voyages, dénommé « GAVL » et le Syndicat des Agents de Voyages, dénommé « SAVL » ont mis en place un organe pour la résolution extrajudiciaire des litiges de voyages, conformément aux recommandations de la Commission Européenne.

Il s'agit de la Commission Luxembourgeoise des Litiges de Voyages.

Au courant du mois d'avril 2015, sans préjudice quant à une date plus exacte, le règlement de la CLLV a été mis à jour suite à la création de l'ULAV (Union Luxembourgeoise des Agences de Voyages) en remplacement du GAVL (Groupe des Agences de Voyages).

Le nouveau logo ULAV a été substitué à celui du GAVL.

La « CLLV » est compétente pour connaître des litiges régis par la loi du 8 avril 2011 portant introduction d'un Code de la Consommation et notamment ses articles L.225-1 et suivants relatifs aux voyages à forfait.

Le forfait est défini comme étant une prestation résultant de la combinaison préalable d'au moins deux opérations portant respectivement sur le transport, le logement ou d'autres services touristiques non accessoires au transport ou au logement et représentant une part significative dans le forfait.

FONCTIONNEMENT

La CLLV a comme mission de concilier les parties et de trouver une solution extrajudiciaire aux dossiers lui soumis.

En cas d'échec, elle émet par écrit un avis motivé en droit et en équité. Cet avis est juridiquement non contraignant et ne prive pas les parties de porter l'affaire devant les juridictions compétentes.

La CLLV se réunit généralement une fois par mois en fonction du nombre des dossiers qui lui sont soumis par les voyageurs ayant rencontrés des désagréments lors de leurs voyages, de leurs vacances ou lors d'un circuit.

La CLLV est concrètement saisie par le renvoi au secrétariat du formulaire de réclamation dûment daté et signé par le consommateur, accompagné des pièces à l'appui de sa demande.

La demande n'est recevable que si le consommateur a préalablement formulé par écrit ses doléances à l'agence de voyages et qu'il n'a pas obtenu satisfaction dans un délai de 3 mois.

Une fois saisie, la CLLV informe l'agence de voyages et le tour-opérateur de la saisine et les invite à prendre position quant au litige lui soumis en leur continuant le formulaire susmentionné.

Lors de ses réunions, la CLLV examine les différents litiges en instruisant aussi bien les pièces renvoyées par les consommateurs que les réponses lui parvenues des agences de voyages et/ou tour-opérateurs.

C'est sur base de ces éléments qu'elle jugera opportun ou non de donner une suite favorable aux différents dossiers.

Les décisions de la CLLV sont prises sur base des dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

S'il s'agit cependant d'un litige où le consommateur entend contester la qualité des prestations hôtelières, la CLLV, en vue de soumettre une proposition d'arrangement à l'agence de voyages et/ou au tour-opérateur afin d'obtenir un dédommagement en faveur du voyageur, se base sur des critères d'appréciation objectifs, ce bien évidemment qu'au cas où elle jugera les doléances du consommateur justifiées.

La CLLV ne peut en effet que difficilement apprécier les réclamations des consommateurs qui reposent sur des considérations purement subjectives dont la preuve est difficilement rapportable, comme par exemple la qualité de la nourriture offerte à l'hôtel.

Pour évaluer les prestations hôtelières non conformes à celles énoncées tant dans le contrat de voyage signé entre parties que dans les brochures de voyages (par exemple la qualité de la chambre), la CLLV procède de la manière suivante:

Afin d'obtenir le coût facturé pour les prestations hôtelières offertes, les frais des billets d'avion seront déduits du coût total du voyage. Ce résultat sera ensuite divisé par le nombre de nuitées passées à l'hôtel pour connaître la valeur journalière des prestations offertes.

Sur base de ces éléments, la CLLV fera parvenir une proposition d'arrangement à l'agence de voyages et/ou au tour-opérateur, dont copie sera envoyée à chaque fois au consommateur pour son information.

Si cette proposition sera acceptée, le dossier pourra être clôturé.

Dans le cas contraire, la CLLV essaye une ultime fois de s'adresser aux agences de voyages et/ou tour-opérateurs pour les convaincre à indemniser le consommateur.

Au cas où la réponse sera négative, malgré tous les efforts de la CLLV, celle-ci doit en informer le consommateur et, le cas échéant, émettre un avis écrit.

Il appartient alors au consommateur, s'il le juge opportun, de porter son affaire en justice.

La majeure partie des dossiers soumis à la CLLV ont trait à la mauvaise qualité des prestations hôtelières. En effet, les voyageurs sont souvent déçus de l'hôtel lequel ne correspond pas aux descriptions indiquées au catalogue: La piscine est trop petite et sale, la chambre d'hôtel est minuscule, la nourriture laisse à désirer ou encore la chambre et la salle de bains sont sales et présentent des tâches de moisissures.

En 2015, la CLLV a traité 22 affaires dont 15 affaires ont pu être clôturées alors que le dédommagement concernant les prestations hôtelières était satisfaisant ou bien les revendications n'étaient soit pas justifiées, soit ne tombaient pas dans le champ d'application de la CLLV.

Dans 9 dossiers, les voyageurs ont été déçus des excursions, étant donné que le circuit ne correspondait pas à ce qui avait été initialement réservé.

Ces 9 dossiers ont été classés. En effet, tous les voyageurs ont décidé de dessaisir la CLLV de leurs affaires.

Dans 1 dossier, le voyageur a réservé une cabine au bord d'une croisière. Une fois arrivé sur place, il s'est avéré que le tour-opérateur avait omis d'informer le voyageur des caractéristiques particulières de la cabine, de sorte que, si le voyageur les avait connues, ne l'aurait jamais réservée.

Après plusieurs échanges de courriers, la CLLV a pu obtenir un dédommagement qui a pleinement satisfait le voyageur.

En 2015, la CLLV n'a rendu qu'un seul avis, étant donné que toute conciliation a été impossible entre parties.

A chaque fois, la CLLV a transmis les dossiers à l'agence de voyages et au tour-opérateur pour prise de position. Dans la plupart des dossiers, le tour-opérateur a proposé un dédommagement, qui selon la CLLV était satisfaisant suite aux pièces qui ont été versées au dossier. Les voyageurs ont, dès lors, été invités par la CLLV à accepter cette proposition.

La CLLV a réussi dans la plupart des cas à obtenir une solution amiable et équitable pour toutes les parties.

1.6.17. COMMISSION LUXEMBOURGEOISE DES LITIGES DE NETTOYAGE À SEC ET DU TEXTILE (CLLNT)

Membres : **Madame Josiane ADAMS**
 Madame Sylvie HAMUS
 Monsieur Klaus THEISSEN
 Monsieur Luc MULLER

L'Union Luxembourgeoise des Consommateurs, dénommée « ULC » et la Fédération des Métiers du Textile « FEDTEX » ont signé en date du 18 octobre 2013 un accord de médiation ayant pour objet la mise en place d'un organe pour la résolution extrajudiciaire des litiges de nettoyage à sec et du textile.

Il s'agit de la Commission Luxembourgeoise des Litiges de Nettoyage à Sec et du Textile. La « CLLNT », est compétente pour connaître des litiges opposant le consommateur à un professionnel du secteur, notamment les nettoyeurs à sec, les blanchisseurs, les retoucheurs, les couturiers, les tailleurs, les fourreurs, les modistes-chapeliers et les stylistes.

Pendant l'exercice de 2015, la CLLNT a siégé 3 fois en les locaux de l'ULC.

FONCTIONNEMENT

La CLLNT a comme mission de concilier les parties et de trouver une solution extrajudiciaire aux dossiers lui soumis.

En cas d'échec, elle émet par écrit un avis motivé en droit et en équité. Cet avis est juridiquement non contraignant et ne prive pas les parties de porter l'affaire devant les juridictions compétentes.

La CLLNT est concrètement saisie par le renvoi au secrétariat du formulaire de réclamation dûment daté et signé par le consommateur, accompagné des pièces à l'appui de sa demande.

Le consommateur devra également y joindre un exemplaire signé du règlement de la CLLNT, ceci afin d'être sûr qu'il a bien pris connaissance de la procédure.

La saisine se fait obligatoirement par écrit en luxembourgeois, français ou allemand.

La CLLNT peut être contactée par téléphone, par télécopie ou par email. La saisine de la CLLNT est gratuite. Il n'y a pas de valeur minimale ou maximale pour engager la procédure.

La CLLNT est compétente pour des litiges entre consommateurs et professionnels, membres de la FEDTEX, à la suite de tout traitement estimé incorrect des articles confiés ou de leur perte. La CLLNT ne pourra pas connaître des plaintes relatives à des cas d'insolvabilité du professionnel.

La demande n'est recevable que si :

- le consommateur a préalablement formulé ses doléances à la société de nettoyage dans les 15 jours ouvrables à partir de la date d'enlèvement de l'article et ceci par tout moyen légitimement admissible;
- le consommateur n'a pas obtenu satisfaction dans un délai d'un mois à partir de la dénonciation à la société de nettoyage.

La demande de saisine peut être rejetée si :

- il s'agit d'un litige avec une société qui n'est pas membre de la FEDTEX;
- elle n'a pas été introduite conformément aux conditions de saisine;
- elle n'a pas été déposée dans un délai de trois mois après l'expiration du délai de réponse d'un mois accordé à la société de nettoyage pour régler le litige;
- elle est manifestement non fondée, insuffisamment documentée ou pour d'autres motifs valables convenus entre médiateurs.

Le consommateur doit envoyer ou déposer auprès du secrétariat de la CLLNT, s'il en dispose, l'article qui fait l'objet du litige ainsi que la facture d'achat de celui-ci. De même, il devra y joindre le ticket de caisse ou le reçu de réception de la société de nettoyage.

DOSSIERS TRAITES EN 2015

La CLLNT a traité 7 dossiers dont 5 dossiers en cours et 2 nouveaux dossiers introduits en 2015.

Dans le premier dossier introduit en 2015, la CLLNT a été saisie par un consommateur qui entendait responsabiliser la société de nettoyage de la décoloration partielle de sa veste.

Dans le deuxième dossier, des rideaux présentaient de grandes taches après le nettoyage. Après un second traitement par la société de nettoyage, les taches avaient disparu mais les rideaux avaient rétréci.

Parmi les 7 dossiers traités en 2015, 1 dossier est encore en suspens en attendant la prise de position de l'une des parties.

Dans 1 affaire, la médiation a été abandonnée par le consommateur.

3 dossiers ont pu être arrangés et 2 affaires ont été arrangées suite à l'émission d'un constat d'échec.

1.6.18. COMMISSION CONSULTATIVE AEROPORTUAIRE

Membre effectif : **Monsieur Nico WENNMACHER**

Membre suppléant : **Monsieur Paul GRIES**

Commission consultative aéroportuaire

Au cours de l'année 2015, la Commission consultative aéroportuaire s'est penchée sur les sujets suivants :

- Plan d'action de lutte contre le bruit à l'aéroport de Luxembourg:

Il est signalé qu'une réduction significative du bruit causé par les avions décollant et atterrissant de l'aéroport de Luxembourg a d'ores et déjà pu être atteinte. A présent, un nouveau plan d'action est en voie d'élaboration par le Ministère de l'Environnement. Il est à noter qu'une évaluation de l'efficacité des mesures prises et à prendre contre les nuisances sonores ne peut s'établir que moyennant des mesures répétées pour lesquelles un état des lieux reste à dresser. Un projet de texte qui sera communiqué aux membres de la Commission consultative aéroportuaire est en préparation.

- Charte d'aviation sportive et d'écologie:

Un nouveau circuit d'approche a été défini pour la région sud du pays. L'évaluation de ce nouveau circuit en ce qui concerne la sécurité aérienne ainsi que la nuisance sonore aura lieu après une période de test d'une année. Il est prévu de consulter les riverains avant d'arrêter définitivement le circuit d'approche.

- Nombre de vols de nuit :

Les riverains de l'aéroport ont demandé à l'Administration nationale de l'aviation d'accorder moins d'autorisations aux opérateurs pour effectuer des vols de nuit. D'ores et déjà, les statistiques officielles font état d'une diminution de 4 % à 5 % de ce nombre.

D'autre part, le nombre de demandes de la part de Cargolux pour des départs en dehors des heures d'ouverture de l'aéroport est en baisse. Il est toutefois constaté que ces chiffres sont contestés alors que les riverains affirment que les vols de nuit auraient connu une substantielle augmentation de l'ordre de 20 % au cours de l'année 2015. Le problème de la conciliation entre riverains d'un côté et les opérateurs de l'autre côté n'est donc toujours pas résolu. Il est à noter que le Gouvernement est à la recherche d'un accord en essayant de négocier un compromis entre les deux entités. Les représentants des riverains rétorquent que ceux-ci ont démontré beaucoup de patience, mais que celle-ci n'est toutefois pas sans limite. Dans ce débat, les responsables du Gouvernement et de l'aéroport visent surtout sur les aéronefs moins bruyants.

- Mesurage des émissions de polluants atmosphériques :

Une campagne c'est déroulée de septembre à décembre 2015 afin de prélever des échantillons qui sont contrôlés au laboratoire. Les résultats seront disponibles durant le premier semestre 2016.

- Mesurage des émissions sonores :

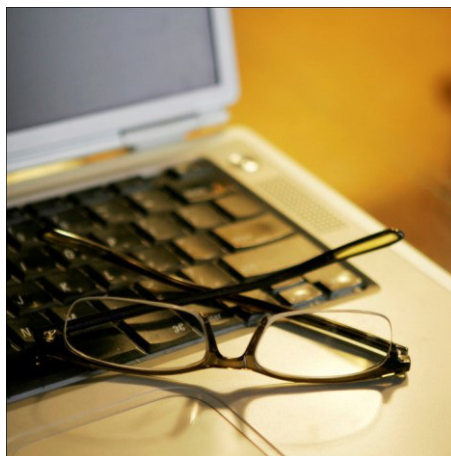
L'idée de l'installation d'une station de mesurage mobile est évoquée. Une telle permettrait en effet de capturer le bruit des aéronefs là où il est le plus dérangeant, à savoir auprès des habitations. Une telle façon de procéder permettrait également de chiffrer de façon scientifique le ressenti des riverains. D'ailleurs, chaque aéroport international dispose de telle station mobile.

UNION LUXEMBOURGEOISE DES CONSOMMATEURS

nouvelle a.s.b.l.

55, rue des Bruyères

L-1274 HOWALD



RELATIONS PUBLIQUES ET MÉDIAS

Chapitre 2 :

2.1. LE MENSUEL « de Konsument »	39
2.2. ULC-CALENDRIER	40
2.3. LES COMMUNIQUÉS DE PRESSE ET LES AVIS DE L'ULC	40
2.4. BROCHURES ET PUBLICATIONS	40
2.5. L'ULC AUX FOIRES.....	41
2.6. COOPÉRATION AVEC LE LYCÉE TECHNIQUE HOTELIER « ALEXIS HECK »	42
2.7. RADIO ET TÉLÉVISION	43
2.8. ACTIONS PUBLICITAIRES	44

2. RELATIONS PUBLIQUES ET MEDIAS

2.1. LE MENSUEL « de Konsument »

En 2015, le mensuel « de Konsument » est paru 10 fois.

Depuis mars 2000, l'ULC en collaboration avec la « SuperdrecksKëscht » publie mensuellement le supplément traitant des services de la « SDK » offerts au public. En 2015, pas de changement. Suite à l'accueil favorable des lecteurs, cette publication continuera pour la 16ième année consécutive en 2016.

Au cours de l'année 2015 le nombre d'annonces est passé de 792 (en 2014) à 645, ce qui correspond à une diminution de 18,56 %.

Rubrique	2014		2015	Différence entre 2013 et 2014	Différence en %
Ventes	341		244	- 97	- 28,45 %
Vente voitures	201		137	- 64	- 31,84 %
Immobilier	82		76	- 6	- 7,32 %
Luxembourg étranger	58 24		59 17		
Locations	84		84	/	/
Luxembourg étranger	20 64		23 61		
Achats	26		20	- 6	- 23,08 %
Divers	58		84	+ 26	+ %

Les membres de l'ULC reçoivent 3 tests de produits sans frais par ménage et numéro, chaque test supplémentaire est facturé 0,5 €. L'envoi de tests est réservé à nos membres pour des raisons de droits d'auteurs.

Évaluation de l'édition du « de Konsument » en 2015.

Mois	Édition	Diffusion	Mois	Édition	Diffusion
Janvier	45.678	45.687	Juin/Juillet	45.940	45.940
Février	45.791	45.791	Août/Septembre	46.773	44.937
Mars	45.863	45.863	Octobre	45.086	45.086
Avril	46.863	45.880	Novembre	45.192	45.192
Mai	46.646	45.846	Décembre	46.054	45.254

La rédaction reste sensible aux attentes et suggestions de ses membres et lecteurs.

2.2. ULC-CALENDRIER

Depuis 1981, l'Union Luxembourgeoise des Consommateurs présente chaque année dans son calendrier un domaine du secteur public à ses membres. Le calendrier 2015, donc le N° 34 d'une longue liste, rompt avec cette tradition. Faute de partenaire pour la réalisation du calendrier 2015, l'ULC s'est résignée à proposer malgré tout un calendrier à ses membres. Les responsables ont opté pour le format A4, pouvant facilement être intégré dans notre revue de Konsument. Cette façon de faire évite des coûts supplémentaires pour l'emballage et pour l'envoi.

La réalisation du calendrier 2015 et l'impression ont été réalisées par ISP.

2.3. LES COMMUNIQUÉS DE PRESSE ET LES AVIS DE L'ULC

COMMUNIQUÉS DE PRESSE

- L'ULC rencontre l'ABBL (08/01/2015)
- Nouvelles brochures de l'ULC! (12/01/2015)
- L'ULC demande à Luxair d'enfin supprimer son supplément kérosène! (16/01/2015)
- Signature d'un accord entre l'ULC et le Ministre de la Protection des consommateurs Fernand Etgen (21/01/2015)
- Autofestival 2015: Mises en garde et conseils importants de l'ULC (26/01/2015)
- Frais d'itinérance : l'ULC condamne fermement la duperie du consommateur (30/01/2015)
- L'ULC salue le projet de loi sur le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, mais revendique des améliorations (04/02/2015)
- L'ULC fustige les augmentations drastiques de prix dans le secteur de l'Horesca (06/03/2015)
- L'ULC met en garde contre les conclusions hâtives sur l'évolution des prix (24/06/2015)
- Une délégation d'associations de consommateurs Européennes rencontre la présidence luxembourgeoise de l'UE (07/07/2015)
- L'ULC s'oppose fermement à l'introduction d'une taxe spéciale sur les assurances responsabilité civile automobile (06/08/2015)
- L'ULC déplore les 17 % d'augmentation des tarifs postaux (14/08/2015)
- Revendications de l'ULC concernant la réforme fiscale de 2017 (16/09/2015)
- Présidence luxembourgeoise consumer & competition day (15/09/2015)
- L'ULC appelle le gouvernement à mettre en œuvre dans les plus brefs délais une recommandation de la Commission Européenne relative à l'introduction de recours collectifs (17/09/2015)
- L'ULC récompensée pour une gestion exemplaire des déchets (30/09/2015)
- La position de l'ULC sur le scandale VW (02/10/2015)
- Ce que pense l'ULC de la suppression des frais d'itinérance (28/10/2015)
- L'ULC critique la fermeture de bureaux de poste (27/11/2015)

AVIS

- Projet de loi règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (document parlementaire 6769) (22/01/2015)
- Digital single market strategy - achats en ligne des consommateurs – droit des contrats (22/05/2015)
- Projet de loi portant introduction du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (11/11/2015)

2.4. BROCHURES ET PUBLICATIONS

En 2015, l'ULC a édité les brochures suivantes :

- **Succession et testament (réédition)**

Cette brochure a été rééditée pour la troisième fois, toujours en collaboration avec la Chambre des Salariés (CSL). Le contenu a été mis à jour avec un complément sur le Règlement Européen sur les successions transfrontalières.

- **Comment défendre mes droits - 13 lettres type (réédition)**

Troisième réédition pour cette brochure également. Ce classique de l'ULC s'est vu ajouter deux nouvelles lettres type et a été remis à neuf pour cette édition.

- **Vos questions - nos réponses**

Toute nouvelle brochure de l'ULC.

Dans sa vie de tous les jours, le consommateur se voit souvent confronté à de nombreuses questions pratiques qui touchent le domaine juridique.

Au fil des années, nous avons tenté de répondre à une multitude de questions affectant la vie courante de nos membres au travers de notre rubrique « Votre question-Notre réponse », publiée mensuellement dans notre magazine « de Konsument ».

Nous constatons que certaines questions reviennent pendant régulièrement.

Aussi, nous avons pensé utile de rassembler l'ensemble de ces questions dans un seul et unique recueil, en profitant de cette occasion pour mettre à jour l'ensemble de nos réponses, suite à l'entrée en vigueur de nouvelles lois, comme par exemple l'introduction en avril 2011 du Code de la Consommation et en avril 2014, des modifications du même Code.

- **Agenda CIJ (Centre information Jeunes)**

C'est pour la dernière fois en 2015 que l'ULC participe à une publication commune avec le CIJ. Il s'agit d'une publication destinée aux jeunes et distribuée dans les lycées au Luxembourg. Le but de l'action est de sensibiliser les jeunes à des problèmes de consommation et de les inciter à rédiger des articles relatifs dans les publications du CIJ. Il reste à voir si cette collaboration sera continuée en 2016.

2.5. L'ULC AUX FOIRES

2.5.1. L'ULC À L'OEKO-FOIRE

En 2015, l'ULC a participé pour la 26^e fois à cette foire. Pour l'édition 2015, l'ULC et son partenaire de longue date, la SuperdrecksKëscht, ont choisi le thème de la gestion écologique des déchets dans les résidences.

Le concept de sas aux déchets y a également été présenté - ce dernier rend possible que les déchets résiduels dans des résidences ne sont pas répartis uniformément à toutes les parties, mais calculés individuellement, ainsi la séparation et la prévention des déchets sont récompensées.

Aussi en 2015, l'ULC et la SuperDrecksKëscht ont organisé un jeu concours. À gagner comme prix principaux: 3 stations de collecte de la gamme 'tri labellisé'. Si vous êtes habitants d'une résidence, vous pouvez ainsi devenir actif et créer la base pour une labellisation pour vous-même et vos colocataires. Vous pouvez également gagner des sets avec des produits attractifs, « Clever akafen » dans le domaine éclairage, nettoyage et lavage, soins corporels et fournitures de bureau et papeterie.

Les récompenses ont été remises aux heureux gagnants pendant une réception au siège de la SDK à Colmar-Berg.

2.5.2. L'ULC AU FESTIVAL DES MIGRATIONS, DES CULTURES ET DE LA CITOYENNETÉ

L'ULC a participé au 32^e Festival des migrations, des cultures et de la citoyenneté qui s'est tenu du 14 au 15 mars 2015.

2.5.3. HOME & LIVING EXPO

L'ULC a participé à la 18^e édition de la Semaine nationale du logement qui s'est déroulée du 10 au 18 octobre 2015 à la LUXEXPO à Kirchberg. La nouvelle formule d'une "vraie" semaine entière de foire a été adoptée pour une deuxième foire et semble plaire aussi bien aux exposants qu'aux visiteurs. Les représentants de l'ULC ont ainsi pu renseigner de nombreux intéressés et y distribuer du matériel d'information.

2.5.4. FOIRE « VAKANZ » SALON DU TOURISME

L'ULC a participé du 16 au 18 janvier 2015 au Salon du Tourisme. Cette manifestation est devenue un « must » et figure dorénavant au calendrier des manifestations à ne pas rater. En 2015, l'ULC a participé pour la deuxième fois, avec 2 autres partenaires de longue date à cette foire "VAKANZ". Il s'agissait du Centre Européen des Consommateurs (CEC) et de BEESECURE. Nous avons profité de l'occasion pour réutiliser notre nouveau stand pouvant accueillir trois entités différentes. La résonance du public était formidable et nous avons pu profiter des dizaines de milliers de visiteurs qui ont visité la foire.

2.5.5. WALFER BICHERDEEG

L'ULC a participé en 2015 pour la 6^e fois aux 20^e « WALFER BICHERDEEG » qui ont eu lieu du 21 au 22 novembre 2015. La présence de l'ULC a été particulièrement appréciée par les nombreux visiteurs. Les représentants de l'ULC ont ainsi pu renseigner de nombreux intéressés et y distribuer du matériel d'information.

2.5.6. « WEEKEND LUXEMBOURGEOIS à MEDERNACH »

L'ULC a participé pour la cinquième fois au «Weekend Luxembourgeois à Medernach» qui a eu lieu du 05 au 06 septembre 2015 à Medernach.

2.5.7. FOIRE AGRICOLE 2015

L'Union Luxembourgeoise des Consommateurs a participé du 3 au 5 juillet 2015 à cette foire connue au delà des frontières et a offert deux cartes d'entrée gratuites à chaque famille membre dans sa revue de Konsument.

Cette année encore, la Foire Agricole d'Ettelbruck a été le grand rendez-vous du monde agricole luxembourgeois.

Les visiteurs ont pu rencontrer les professionnels du secteur (éleveurs, agriculteurs, sylviculteurs, horticulteurs...), les producteurs locaux, commerçants, exposants d'équipements agricoles, scientifiques, associations et organisations agricoles...

AU PROGRAMME : les animaux de la ferme font leur show, les concours nationaux de chevaux, bovins, moutons..., le cooking show « Anne's kitchen », un grand marché de produits bio et du terroir, restauration, workshops...

24.450 VISITEURS

Les températures vraiment estivales ont posé un vrai défi à l'organisation de la foire, mais les dispositifs mis en place ont été efficaces. Plus de 24.000 visiteurs ont profité de l'occasion de s'informer sur l'agriculture luxembourgeoise à la FAE 2015. Certes, on constate une régression vis-à-vis des années précédentes (plus de 30.000 visiteurs), mais vu les circonstances météorologiques, les organisateurs sont tout à fait satisfaits.

PLAN DE PRÉVENTION EFFICACE

Un plan de prévention et d'intervention a été spécialement mis en place pour la foire agricole. Le service de Météolux a régulièrement informé les organisateurs sur l'évolution du temps. Dimanche, vers 19 heures une pré-alerte a été déclenchée, entraînant l'appel aux visiteurs et exposants de se mettre à l'abri et de fermer les tentes et les chapiteaux, ainsi que de sécuriser certains objets. Finalement la foire est restée épargnée par la tempête.

Le succès du P&R

En dépit de quelques chantiers aux alentours de la FAE, des bouchons majeurs ont été évités. Les visiteurs profitant des parkings en périphérie de la ville ont rapidement été amenés au site de la foire par des navettes.

L'Union Luxembourgeoise des Consommateurs y a participé du 3 au 5 juillet 2015 et a offert deux cartes d'entrée gratuites à chaque membre dans sa revue de Konsument.

2.6. COOPERATION AVEC LE LYCÉE TECHNIQUE HOTELIER « ALEXIS HECK »

Comme par le passé, l'ULC a voulu garder en 2015 la bonne habitude de remettre un diplôme pour «prévenance exemplaire et courtoisie» à l'élève qui, au courant de l'année scolaire, a su aller au-devant des autres élèves. Ce diplôme est valorisé par la remise d'une vraie pièce en or au lauréat.

2.7. RADIO ET TÉLÉVISION

2.7.1. RADIO SOCIOCULTURELLE 100,7

Les émissions de l'ULC sur l'antenne de la Radio Socioculturelle ont eu lieu dans le cadre d'une « chronique des droits du consommateur ». La collaboration avec les rédacteurs de la Radio socioculturelle sera prolongée en 2016.

2.7.2. RADIO LATINA

Les émissions avec Radio Latina ont lieu toutes les 2 semaines. A l'ordre du jour sont des thèmes consuméristes d'actualité.

La collaboration avec les rédacteurs de Radio Latina n'a pas été prolongée en 2015, faute de subside du Ministère de la Famille. Des négociations sur une future collaboration entre l'ULC et Radio Latina sont en suspens.

Les émissions s'inscrivaient dans le cadre de l'émission : « Ech liewen zu Lëtzebuerg ».

2.7.3. RADIO RTL 92,5

Depuis fin 2014 et courant 2015, l'ULC et la rédaction de 92,5 se sont mis d'accord sur une nouvelle collaboration. Dans une "chronique du consommateur l'antenne de 92,5 met au profit l'expérience du service contentieux de l'ULC en abordant des thèmes consuméristes d'actualité.

Les sujets traités et retravaillés à l'occasion sont issus de publications préalables dans la rubrique "votre question - notre réponse" du mensuel "de Konsument"

2.8. ACTIONS PUBLICITAIRES

2.8.1. ACTION NOUVEAUX MEMBRES

L'ULC a mis sur pied, en juin 2015, une campagne publicitaire ayant pour but de recruter de nouveaux membres.

Cette publicité a été distribuée à 43.000 ménages dans tout le pays.

Cet envoi comprenait un bulletin, dont une partie était détachable et à renvoyer à l'ULC. Chaque nouveau membre devait payer une cotisation de 30€.

UNION LUXEMBOURGEOISE DES CONSOMMATEURS
nouvelle a.s.b.l.
55, rue des Bruyères
L-1274 HOWALD



**CONTENTIEUX, AFFAIRES JUDICIAIRES, CONSEIL ET
INFORMATION**

Chapitre 3 :

3.1. CONTENTIEUX.....	47
3.2. HEURES D'OUVERTURE	54

3. CONTENTIEUX, AFFAIRES JUDICIAIRES, CONSEIL ET INFORMATION

3.1. CONTENTIEUX

L'effectif du service « contentieux et information » en question compte 12 gestionnaires et répond quotidiennement aux multiples demandes de renseignements et d'assistance juridique. Toute l'équipe participe également à diverses missions de prévention et s'efforce d'offrir une assistance individuelle aux adhérents de l'ULC.

Le travail quotidien du service se présente concrètement de la manière suivante :

Les gestionnaires répondent de 8h00 à 12h00 d'une part aux nombreux appels téléphoniques entrants par lesquels aussi bien les membres de l'ULC que les non-membres souhaitent avoir des renseignements d'ordre juridique et accueillent d'autre part sans rendez-vous les membres de l'ULC désireux d'avoir une consultation juridique.

Les gens souhaitent soit obtenir de simples renseignements leur permettant de faire face aux problèmes auxquels ils sont confrontés, soit une intervention concrète de l'ULC en leur nom et pour leur compte.

S'il s'avère que de simples informations sont effectivement insuffisantes, un dossier sera ouvert au nom du membre.

Dans ce cas, l'ULC essaiera de trouver une solution à l'amiable en adressant un courrier au vendeur ou au cocontractant auquel se trouve confronté le consommateur.

Au cas où le règlement à l'amiable du litige échoue, le gestionnaire en charge du dossier transmettra celui-ci à un avocat.

La statistique présentée dans le chapitre suivant permet de constater l'ampleur du travail réalisé.

Le nombre des communications téléphoniques (appels entrants et sortants) menées par le service « contentieux et information » est de 57.253 appels en 2015.

Les consultations juridiques individuelles sur rendez-vous assurées au siège à Howald par les avocats mis à disposition par l'ULC ont augmenté de 14,32 % pour atteindre 1.956 consultations par rapport à 1.711 consultations l'année précédente.

Parmi ces dossiers, 704 ont pu se régler sur place par nos avocats en fournissant immédiatement les renseignements nécessaires aux membres.

Les consultations individuelles sans rendez-vous assurées également au siège à Howald par le service contentieux ont diminué de 14,79 % pour atteindre 3.658 consultations par rapport à 4.293 l'année précédente.

Les consultations en nos locaux à Esch-Alzette et Ettelbrück, qui ont lieu hebdomadairement soit le mardi ou le jeudi après-midi de 14h00 à 16h00, ont diminué de l'ordre de 5,41 % pour atteindre 310 consultations par rapport à 328 l'année précédente.

Il y a lieu de noter une tendance à la hausse en ce qui concerne le nombre des dossiers traités en 2015 par les 12 gestionnaires de l'ULC.

En effet, le service contentieux a traité 4.928 dossiers en 2015 par rapport à 4.724 en 2014, soit une hausse de 4,32 %.

Ce chiffre reflète donc bien l'envergure du travail d'information et de médiation effectué du service « contentieux et information ».

En ce qui concerne les secteurs les plus touchés, on peut noter une diminution de 4,86 % dans le domaine de la construction, soit 880 dossiers traités pendant l'année 2015 par rapport à 925 dossiers traités en 2014.

Les affaires relatives au bail à loyer ont considérablement augmentées de 23,73 % et se chiffrent à 803 dossiers par rapport à 649 dossiers l'année précédente. Les transactions immobilières sont de l'ordre de 396 dossiers par rapport à 343 en 2014. Il y a lieu de constater que l'accès à la propriété semble rester une priorité pour le consommateur.

Les quatre inspecteurs techniques de l'ULC ont procédé à 1.036 visites des lieux et ont parcouru 49.180 km !

Pour assurer la sauvegarde des intérêts de ses membres, l'ULC a dû recourir en 2015 dans 52 cas aux tribunaux par rapport à 89 en 2014. Les 52 dossiers transférés à des cabinets d'avocats représentent 1,06 % de tous les litiges nationaux. Ce chiffre confirme l'esprit de conciliation et de médiation déployé par les gestionnaires de l'ULC. La volonté d'éviter dans la mesure du possible de longues et onéreuses procédures judiciaires est en effet indispensable pour garder le contrôle des charges financières.

Les contributions financières de l'ULC à titre de frais et honoraires d'avocats et d'expertises judiciaires ont atteint le montant important de 420442 € pour l'exercice 2015.

Enfin, en ce qui concerne les consultations auprès des experts fiscaux, nous constatons que leur nombre est resté relativement constant par rapport à l'année précédente, à savoir 708 consultations en 2015 par rapport à 712 en 2014.

STATISTIQUES :
APPELS TÉLÉPHONIQUES

	31/12/2014	31/12/2015		2015
		par an	moyenne par jour	
ENTRANTS	48.134	45.350	124	- 5,78 %
SORTANTS	13.636	11.903	33	- 12,71 %
TOTAL en nombre	61.770	57.253	157	- 7,31 %
TOTAL en %		- 7,31 %		

CONSULTATIONS INTERNES :



	2014	2015	
Consultations juridiques sur rendez-vous au siège à Howald :	1.711	1.956	14,32 %
Consultations juridiques à Esch/Alzette et à Ettelbruck :	328	310	- 5,49 %
Guichets (conseils, tests, contrats-type, documentation) :	4.293	3.658	- 14,79 %
TOTAL en nombre	6.332	5.924	
TOTAL en %		- 6,44 %	-6,44 %

LITIGES NATIONAUX :

	31/12/2014	2014	31/12/2015	2015	2014/2015
	DOSSIERS	% CAT/TOTAL	DOSSIERS	% CAT/TOTAL	
BATIMENT-CONSTRUCTION					
ARCHITECTES	37	0,78%	24	0,49%	-35,14%
CARRELAGES	33	0,70%	28	0,57%	-15,15%
FACADES	54	1,14%	41	0,83%	-24,07%
GROS-CŒUVRE	462	9,78%	390	7,91%	-15,58%
INSTALLATIONS DE CHAUFFAGE	80	1,69%	89	1,81%	11,25%
INSTALLATIONS ÉLECTRIQUES	26	0,55%	44	0,89%	69,23%
INSTALLATIONS SANITAIRES	21	0,44%	37	0,75%	76,19%
MARBRES	5	0,11%	8	0,16%	60,00%
MENUISERIE	77	1,63%	101	2,05%	31,17%
PEINTURES, REVÊTEMENT MURAUX INTERIEURS	9	0,19%	11	0,22%	22,22%
RETELEMENTS SOL	34	0,72%	42	0,85%	23,53%
TRAVAUX DE TOITURE	66	1,40%	45	0,91%	-31,82%
TUYAUTERIES, CANALISATIONS ET EGOUTS	11	0,23%	11	0,22%	0,00%
VÉRANDAS	10	0,21%	9	0,18%	-10,00%
SOUS-TOTAL	925	19,58%	880	17,86%	-4,86%
LOGEMENT					
BAIL À LOYER (CONTRATS, RÉLIATIONS...)	649	13,74%	803	16,29%	23,73%
BAIL À LOYER (DÉCOMPTE CHARGES LOCATIVES)	130	2,75%	96	1,95%	-26,15%
COPROPRIÉTÉ	222	4,70%	231	4,69%	4,05%
COPROPRIÉTÉ (DÉCOMPTE DES CHARGES COMMUNES)	70	1,48%	81	1,64%	15,71%
DÉMÉNAGEMENT	4	0,08%	6	0,12%	50,00%
IMMOBILIER (AGENCES, CONTRATS, VENTES IMMOBILIERES,...)	343	7,26%	396	8,04%	15,45%
LITIGES DE VOISINAGE	96	2,03%	107	2,17%	11,46%
SERVITUDES (DROIT DE LA PROPRIÉTÉ, MITOYENNETÉ)	11	0,23%	20	0,41%	81,82%
SOUS-TOTAL	1 525	32,28%	1 740	35,31%	14,10%
AUTRES					
ACTIONS EN CESSATION	-	0,00%	-	0,00%	0,00%
ADMINISTRATIONS, MINISTÈRES, CAISSES DE MALADIE	71	1,50%	120	2,44%	69,01%
ALIMENTATION	14	0,30%	18	0,37%	28,57%
ANIMAUX ACQUISITION/SOINS	3	0,06%	5	0,10%	66,67%
APPAREIL HIFI ACQUISITION	2	0,04%	1	0,02%	-50,00%
APPAREIL HIFI RÉPARATION	1	0,02%	2	0,04%	100,00%

ARNAQUES	14	0,30%	29	0,59%	107,14%
ASSURANCES AUTOMOBILES	46	0,97%	60	1,22%	30,43%
ASSURANCES HABITATION	34	0,72%	20	0,41%	-41,18%
ASSURANCES VIE	19	0,40%	16	0,32%	-15,79%
ASSURANCES PENSION COMPLÉMENTAIRE	3	0,06%	10	0,20%	233,33%
AUTRES ASSURANCES	69	1,46%	59	1,20%	-14,49%
AUTOMOBILES-ACHATS	105	2,22%	128	2,60%	21,90%
AUTOMOBILES-RÉPARATIONS	107	2,26%	127	2,58%	18,69%
AVOCATS	10	0,21%	11	0,22%	10,00%
BEAUTÉ, AMAIGRISSEMENT, FITNESS	23	0,49%	32	0,65%	39,13%
BIJOUX-CHAT	4	0,08%	1	0,02%	-75,00%
BIJOUX-RÉPARATIONS	2	0,04%	1	0,02%	-50,00%
BONS D'ACHAT, CHÈQUES CADEAU, REPAS...	8	0,17%	19	0,39%	137,50%
CAMPING	4	0,08%	4	0,08%	0,00%
CARTES DE CRÉDIT (VISA,MASTER,...)	6	0,13%	7	0,14%	16,67%
COLPORTAGE	5	0,11%	7	0,14%	40,00%
CRÈCHES	20	0,42%	21	0,43%	5,00%
CUISINES ÉQUIPÉES-ACHAT	41	0,87%	38	0,77%	-7,32%
CUISINES ÉQUIPÉES-RÉPARATIONS	7	0,15%	8	0,16%	14,29%
E-COMMERCE	3	0,06%	9	0,18%	200,00%
ELECTRO-MÉNAGER-ACHAT	17	0,36%	21	0,43%	23,53%
ELECTRO-MÉNAGER-RÉPARATIONS	27	0,57%	28	0,57%	3,70%
FOURNITURE ÉNERGIE/EAU	13	0,28%	6	0,12%	-53,85%
GARANTIES LÉGALES	29	0,61%	24	0,49%	-17,24%
HÔTELERIE	2	0,04%	3	0,06%	50,00%
INFORMATIQUE APPAREILS	12	0,25%	17	0,34%	41,67%
INFORMATIQUE LOGICIEL	2	0,04%	6	0,12%	200,00%
JARDINAGE	13	0,28%	16	0,32%	23,08%
LITIGES ENTRE PARTICULIERS	29	0,61%	41	0,83%	41,38%
LOISIRS (CONCERTS, ATTRACTIONS,...)	7	0,15%	8	0,16%	14,29%
MÉDECINS, HÔPITAUX	25	0,53%	36	0,73%	44,00%
MOBILIER-ACHAT	26	0,55%	38	0,77%	46,15%
MOBILIER-RÉPARATIONS	13	0,28%	12	0,24%	-7,69%
NETTOYAGE À SEC	13	0,28%	8	0,16%	-38,46%
NETTOYAGE (SERVICE)	7	0,15%	7	0,14%	0,00%
NOTAIRES	10	0,21%	10	0,20%	0,00%
OPTICIEN, LUNETTERIE	2	0,04%	6	0,12%	200,00%

POSTAUX (SERVICES)	9	0,19%	11	0,22%	22,22%
PRESCRIPTIONS	6	0,13%	4	0,08%	-33,33%
PRIX (INDICATION, ÉTIQUETAGE, AFFICHAGE)	109	2,31%	131	2,66%	20,18%
PROTECTION DES DONNÉES	1	0,02%	4	0,08%	300,00%
RELATIONS PUBLIQUES	3	0,06%	-	0,00%	-100,00%
RESTAURATION	2	0,04%	1	0,02%	-50,00%
SÉCRETARIAT ET AUTRES DEMANDES INTERNES	0	0,00%	2	0,04%	1900,00%
SERVICES FINANCIERS-CREDITS À LA CONSOMMATION	9	0,19%	15	0,30%	66,67%
SERVICES FINANCIERS-CRÉDITS HYPOTHÉCAIRES	29	0,61%	34	0,69%	17,24%
SERVICES FINANCIERS-COMPTES COURANTS	23	0,49%	13	0,26%	-43,48%
SERVICES FINANCIERS-PLACEMENTS	7	0,15%	3	0,06%	-57,14%
SERVICES FINANCIERS-PAIEMENTS TRANSFRONTALIERS	1	0,02%	1	0,02%	0,00%
SUCCESSIONS	101	2,14%	117	2,37%	15,84%
TÉLÉCOMMUNICATIONS	236	5,00%	223	4,53%	-5,51%
TÉLÉDISTRIBUTIONS	30	0,64%	72	1,46%	140,00%
TÉLÉPHONES PORTABLES-ACHAT	6	0,13%	8	0,16%	33,33%
TÉLÉPHONES PORTABLES-RÉPARATIONS	21	0,44%	19	0,39%	-9,52%
TEXTILES ET AUTRES FIBRES	16	0,34%	17	0,34%	6,25%
TRANSPORTS PAR ROUTE	10	0,21%	6	0,12%	-40,00%
TRANSPORTS AÉRIENS	37	0,78%	24	0,49%	-35,14%
TRANSPORTS FERROVIAIRES	3	0,06%	2	0,04%	-33,33%
VENTE À DISTANCE	5	0,11%	6	0,12%	20,00%
VOYAGES À FORFAIT	60	1,27%	56	1,14%	-6,67%
DROIT DU TRAVAIL	1	0,02%	11	0,22%	1000,00%
DIVERS	681	14,42%	488	9,90%	-28,34%
SOUS-TOTAL	2 274	48,14%	2 308	46,83%	1,49%
TOTAL EN NBRE	4 724	100,00%	4 928	100,00%	4,32%
	DONT 691 SANS SUITE	14,63%	DONT 704 SANS SUITE	14,29%	-

Dossiers remis à des avocats : 89 en 2014 et 52 en 2015 ce qui correspond à une diminution de 22,08 %

Ceci correspond à 1,88 % de 4.724 en 2014 et 1,06 % de 4.928 en 2015 litiges nationaux.

SERVICE TECHNIQUE :

	2014	2015	2015
Visites des lieux effectuées par les techniciens de l'ULC :	1.148	1.036	-9,76%
Kilomètres parcourus par les techniciens :	50.256	49.180	-2,14%

* * *

CONSULTATIONS SPÉCIALES :

	2014	2015	2015
Impôts :	712	708	-0,56 %
Avocats	1.711	1.956	14,32 %

3.2. HEURES D'OUVERTURE

Les heures d'ouverture du Secrétariat de l'ULC à Howald sont :

Matin : de 8.00 à 12.00 heures

Après-midi : 13.00 à 17.00 heures

Consultations juridiques : de 8h00 à 12h00 et l'après-midi **uniquement** sur rendez-vous

Permanence service contentieux : lundi, mercredi, vendredi de 12.00 à 13.00 heures.

Sauf samedi, dimanche et jours fériés.

Les bureaux d'information de l'ULC à Esch/Alzette (salle dans le complexe omnisport à Esch/Lallange ; bd Hubert Clement) et Ettelbruck (40 Avenue Salentiny) sont à disposition du public une fois par semaine pendant 2 heures.

À Esch/Alzette : mardi de 14.00 à 16.00 heures

Tél. : 57.49.61

À Ettelbruck : jeudi de 14.00 à 16.00 heures

Tél. : 81.85.24

UNION LUXEMBOURGEOISE DES CONSOMMATEURS

nouvelle a.s.b.l.

55, rue des Bruyères

L-1274 HOWALD



**ENTREVUES, PARTENARIATS ET ACTIVITÉS PARTICULIÈRES DE
L'ULC**

Chapitre 4 :

4. ENTREVUES, PARTENARIATS ET ACTIVITÉS PARTICULIÈRES DE L'ULC57

4. ENTREVUES, PARTENARIATS ET ACTIVITÉS PARTICULIÈRES DE L'ULC

Ce chapitre reprend de façon succincte et par ordre chronologique les plus importantes des activités de l'ULC au cours de l'année 2015 et plus particulièrement toutes les initiatives qui ne sont pas traitées de façon plus explicite sous d'autres titres du présent rapport d'activité.

JANVIER 2015 :

- Les membres du comité discutent une nouvelle fois sur le projet de loi portant institutionnalisation du règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. L'essentiel du projet de loi porte sur la transposition de la Directive 2013/11/UE. Toutefois, le projet de loi apporte également d'autres modifications ponctuelles au Code de la consommation. Il s'agit notamment d'un renforcement des règles relatives aux crédits à la consommation et d'une redistribution des compétences ministérielles.
- L'ULC décide de soutenir une table ronde du Mouvement Ecologique au sujet des pesticides dans l'eau potable.
- En date du 20 janvier 2015, la direction de l'ULC signe la convention financière avec le Ministre de l'Agriculture, de la Viticulture et de la Protection des consommateurs. L'ULC touche une aide financière de la part de l'État, mais doit en contrepartie fournir un certain nombre d'actions dans l'intérêt général des consommateurs. Il s'agit notamment d'une mission d'information et d'éducation des consommateurs, d'enquêtes de prix et de marché, de la représentation des intérêts des consommateurs auprès des instances publiques et privées.
- L'avis définitif de l'ULC par rapport au projet de loi portant introduction du règlement extrajudiciaire des litiges est approuvé. L'ULC insiste sur le fait que le service de médiation à créer devra intervenir en médiation et en conciliation. C'est-à-dire que le service de médiation devra soumettre des propositions de solutionnement concrètes aux parties en litige.

FÉVRIER 2015:

- Les responsables de l'ULC accueillent la société d'audit qui a été chargée par le Ministère de la Santé et le Ministère de l'Agriculture, de la Viticulture et de la Protection des consommateurs de procéder à un audit de la sécurité de la chaîne alimentaire au Luxembourg. L'ULC apporte sa contribution en formulant des revendications concrètes.
- Aussi, l'avis de l'ULC est sollicité par le Ministère de l'Environnement dans le cadre de la Directive REACH qui vise les produits chimiques potentiellement dangereux contenus dans les produits de consommation.
- L'ULC adresse un courrier au Ministre de la Justice concernant l'introduction de l'action de groupe au Luxembourg. L'ULC est en effet d'avis qu'il revient au Ministère de la Justice de se charger de la rédaction d'un projet de loi concernant cette action collective qui permettrait à un groupe de consommateurs ayant subi le même dommage, d'obtenir un dédommagement approprié dans le cadre d'une même et unique action en justice.
- Une entrevue a lieu avec les responsables de l'ILNAS, département du Ministère de l'Economie en charge de la normalisation, de l'accréditation et, nouvellement, de la métrologie. Pour le volet normalisation, l'ILNAS met à disposition des intéressés les normes Européennes et internationales contre paiement d'une participation aux frais. Le particulier dispose d'une possibilité de consulter les documents en question sur le site internet de l'ILNAS. Pour le volet accréditation, l'ILNAS organise les procédures d'accréditation et de certification de structures d'analyses comme les labos médicaux ou paramédicaux. Quant au volet métrologie, l'ILNAS s'est vu confier la surveillance du marché des produits non alimentaires en collaboration avec le service de l'Inspection du Travail et des Mines. L'ULC

participera aux travaux de l'ILNAS dans la mesure du possible et surtout sera le relais pour les informations en direction des consommateurs.

- Une entrevue a lieu avec la direction de la SuperdrecksKëscht lors de laquelle la bonne collaboration des deux organisations est constatée, collaboration qui sera poursuivie à l'avenir. L'ULC pour sa part brigue le label écologique de la « SuperdrecksKëscht fir Betriiber ».
- Une réunion de l'Observatoire de la Formation des prix a lieu. L'ULC, qui y est représentée, analyse une étude de la société Nilson sur les prix pratiqués dans les magasins des régions transfrontalières. Il résulte de cette étude que le Luxembourg se trouve à la deuxième place des marchés les plus chers, derrière la Belgique. L'étude sera rendue publique.

MARS 2015 :

- L'ULC s'insurge contre l'augmentation des prix dans le secteur de l'Horeca. En effet, entre octobre 2014 et février 2015, l'ULC constate une hausse de 9,8 % dans les débits de boissons respectivement de 13,6 % dans la restauration.
- L'ULC participe avec un stand d'information au 32^{ième} Festival des Migrations et des Cultures le weekend du 14 au 15 mars 2015.
- Entrevue avec la nouvelle responsable au sein du Ministère de l'Agriculture, de la Viticulture et de la Protection des consommateurs pour tous les dossiers consuméristes et les questions relatives à la protection des consommateurs. Lors d'une entrevue, il est convenu d'une consultation régulière entre le Ministère et l'ULC dans l'intérêt des consommateurs luxembourgeois.

AVRIL 2015 :

- L'ULC se penche sur le problème de la pénurie du logement à loyer abordable. De plus en plus de jeunes sont touchés par le problème et l'ULC décide d'intensifier son action en vue de la réalisation de la création de logements locatifs. Aussi, les cautions locatives de trois mois à régler en cas de signature d'un contrat de bail constituent une réelle difficulté.
- La groupe de travail pour la protection financière des consommateurs institué auprès de la CSSF, groupe dans lequel l'ULC est représentée, travaille de façon intensive sur l'éducation financière des consommateurs et en particulier des jeunes consommateurs.
- Dans le même contexte, l'ULC a noué des contacts avec la direction de certains lycées pour des séances d'information des étudiants sur le droit de la consommation.
- L'ULC participe à une manifestation de la plateforme contre le TTIP en date du 18 avril 2015 au Knuedeler.
- Ensemble avec le Bureau Européen des Unions des consommateurs, l'ULC demande une entrevue au Ministère de tutelle afin de soumettre au Ministre un mémorandum sur les revendications conjointes du BEUC et de l'ULC dans le cadre de la présidence luxembourgeoise.
- Une visite d'une délégation parlementaire de la Commission marché intérieur et consommateurs du Parlement Européen est prévue. Au programme sont des entrevues avec les responsables politiques, des représentants de la Chambre des Députés, des représentants du bord patronal, et également de l'ULC.
- Le comité analyse le troisième plan d'action du Gouvernement en matière d'efficacité énergétique. Ce plan d'action se concentre sur la mise en œuvre d'une Directive Européenne y relative et vise des mesures significatives d'amélioration de l'efficacité énergétique, notamment dans la fourniture, le transport, la distribution et l'utilisation finale de l'énergie jusqu'à 2020. Fait partie de ce plan la mise en place d'une stratégie pour mobiliser les

investissements dans la rénovation du parc national de bâtiments à usage résidentiel et commercial.

L'ULC participera par la suite à des réunions de concertation et déléguera ses experts dans des groupes de travail ayant pour mission de dégager des propositions concrètes dans le cadre de l'assainissement énergétique des bâtiments et des investissements y relatifs.

MAI 2015 :

- Une campagne publicitaire visant le recrutement de nouveaux membres est lancée. Quelque 40.000 adresses à travers tout le pays sont servies. Dans le même contexte, l'ULC décide d'intensifier sa présence médiatique auprès des consommateurs.
- L'ULC émet un avis sur le marché intérieur digital-achats en ligne des consommateurs-droits des contrats. Cet avis concerne les services et les achats en ligne. Ces domaines seront traités dans une proposition de directive, respectivement règlement Européen. Le but poursuivi par la Commission Européenne est d'aboutir à une harmonisation complète.

JUIN 2015 :

- Les responsables de l'ULC critiquent les affirmations formulées lors d'une conférence de presse de l'Observatoire de la formation des prix où une étude sur le niveau des prix au Luxembourg et dans les régions transfrontalières a été présentée.
- Sur demande, le Ministère de l'Economie a prolongé l'agrément de l'ULC l'autorisant à agir en justice en matière d'actions en cessation. Lesdites actions en cessation visent plusieurs secteurs : clauses contractuelles, publicité mensongère, le domaine financier....

Le but d'une action en cessation est d'obtenir auprès du juge compétent une interdiction d'une pratique déloyale ou d'une clause contractuelle, ce dans l'intérêt de tous les consommateurs.

- L'ULC entame en coopération avec la société EXARCA et la Chambre des Salariés du Luxembourg une étude sur les assurances voyages. Cette étude analysera de façon approfondie les produits d'assurances voyages proposés par de nombreux prestataires sur le marché luxembourgeois et procédera à une comparaison des garanties offertes et des prix y relatifs.

JUILLET 2015 :

- L'ULC présente un document élaboré ensemble avec le BEUC intitulé : « Présidence Luxembourgeoise de l'Union Européenne -Priorités du BEUC et de l'ULC pour l'année 2015 ». Un communiqué de presse y relatif est publié. Le document en question résume en fait les revendications des associations de consommateurs d'Europe dans tous les domaines que ce soit la santé et l'hygiène alimentaire, les garanties de produits, les services financiers, l'économie circulaire, les questions de santé publique....
- Organisation d'une conférence sur le sujet du surendettement. Madame la Ministre de la Famille intervient comme orateur ainsi que Madame Monique Follmann-Fohl en tant que spécialiste en la matière.
- L'ULC se lance d'une étude approfondie des possibilités de recrutement de nouveaux membres et décide dans ce contexte de renforcer sa présence à l'occasion des foires et autres manifestations, ce avec un stand approprié.
- Aussi, l'ULC coopère avec Radio Lëtzebuerg pour l'émission destinée aux consommateurs sous l'intitulé : « Vos questions-nos réponses ».

AOÛT 2015 :

En raison des congés d'été, il n'y a pas d'initiatives particulières à signaler pour le mois en question.

SEPTEMBRE 2015 :

- Une statistique intermédiaire du service contentieux/juridique est présentée au 15.9.2015. A cette date, le nombre total des dossiers litiges est passé de 3.201 en 2014 à 3.380 en 2015, même date. Les litiges concernant le bail à loyer ont augmenté de 417 en 2014 à 536 en 2015, en date du 15.9.
- Participation de l'ULC à l'Oekofoire 2015. Dans le cadre de cette foire, le visiteur peut obtenir des informations détaillées sur la gestion écologique des déchets dans les résidences. Le concept permet que les déchets résiduels dans les résidences ne soient pas répartis uniformément entre toutes les parties, mais calculés individuellement. Ainsi, la séparation et la prévention des déchets pourront être récompensées.
- L'ULC se voit remettre de façon officielle le label écologique de la SuperdrecksKëscht, après avoir rempli toutes les revendications et exigences s'y rattachant. Un communiqué de presse est lancé dans ce contexte.
- En date du 21.9.2015 a lieu la « journée de la consommation et de la concurrence » qui est organisée par le Ministère de l'Economie. L'ULC y est représentée par plusieurs membres de son bureau directeur. Parmi les orateurs figurent des hauts représentants de la Commission Européenne, du Parlement Européen, des Administrations et autorités de la concurrence des Etats-Membres. Les associations de consommateurs sont représentées par une déléguée du Bureau Européen des Unions des Consommateurs. Pour l'ULC intervient son représentant à Bruxelles pour les affaires Européennes.
- Entrevue de l'ULC avec les responsables du groupe « Europay Luxembourg » et « Visalux » : à l'ordre du jour l'introduction des cartes de crédit sans contact au Luxembourg. L'avantage du système « contactless » réside dans le fait que les achats pour des montants inférieurs à 25€ peuvent être réglés avec la carte de crédit, sans indication du code PIN et sans générer des frais pour le vendeur. A partir d'un montant de décaissement de 100 €, l'introduction du code PIN est nécessaire. L'ULC insiste sur l'introduction d'une assurance indemnisant les pertes potentielles jusqu'au montant de 100 €.

OCTOBRE 2015:

- L'ULC est représentée par plusieurs délégués à la manifestation de la plateforme « Stop TTIP » le 10 octobre 2015 à la Place Clairefontaine à Luxembourg. Le président de l'ULC intervient comme orateur et rappelle dans son allocution les nombreux risques de l'accord TTIP, ce non seulement par rapport aux droits des consommateurs, mais également dans le domaine social. Les acquis communautaires Européens sont en cause. La menace d'une dilution de la législation sur la protection des consommateurs en Europe est réelle.
- L'ULC participe au salon « Home and Living » sur l'espace associatif du Ministère du Logement ensemble avec l'Agence Immobilière Sociale, la Caritas, Ennerdaach Asbl et la Wunnengshëllef. Il s'agit d'une présence essentielle de l'association des consommateurs étant donné que de plus en plus de consommateurs rencontrent des litiges dans le domaine du logement et en particulier des problèmes liés au bail à loyer.
- En octobre a également lieu une conférence de l'ULC sur le surendettement avec une intervention de la Ministre de la Famille et une présentation de Madame Monique Follmann-Fohl, spécialiste dans le domaine du surendettement. Cette dernière aborde de façon pratique les problèmes liés au surendettement et les moyens de le prévenir.

- Réunion avec le nouveau directeur de l'Energieageance et son staff. Une coopération entre l'ULC et l'Energieageance aura lieu au tour des sujets actuels et futurs, notamment les questions et problèmes liés aux passeports énergétiques et aux aides financières de l'Etat en rapport avec l'assainissement énergétique dans le cadre de rénovations immobilières.
- L'ULC reformule sa revendication en rapport avec les compétences du Ministère de l'Agriculture, de la Viticulture et de la Protection des consommateurs, à savoir : regroupement de toutes les compétences, fonctions et responsabilités relatives aux intérêts des consommateurs, au sein du Ministère de la Protection des consommateurs, du moins à titre de coordination. Aussi, l'ULC demande l'installation d'une structure à même de coordonner les travaux des différents Ministères parmi lesquels les compétences en matière de questions de consommation sont réparties.

Ainsi, le Ministère de l'Economie reste compétent en matière de législation de consommation alors que le Ministère de la Santé est compétent pour toutes les questions relatives à la sécurité alimentaire et en particulier à l'inspection sanitaire.

Dans ce contexte, l'ULC élabore un document de réflexion.

NOVEMBRE 2015 :

- L'ULC présente un deuxième avis sur le projet de loi REL et analyse plus particulièrement les amendements y apportés. Il est constaté que le Service de Médiation à créer agira en médiation et en conciliation par l'élaboration de propositions concrètes à soumettre aux parties en litige. Il est reconnu aussi que la solution proposée par le médiateur n'est pas contraignante de sorte que les parties en litige peuvent toujours recourir à la justice.

Le règlement en ligne des litiges de consommation par rapport à des ventes effectuées en dehors des établissements commerciaux, donc par internet, est coordonné par une plateforme de la Commission Européenne. L'ULC critique que le correspondant luxembourgeois pour cette plateforme, à savoir le Centre Européen des Consommateurs, devrait également traiter les réclamations en ligne nationales, pour lesquelles l'ULC devrait être compétente.

- Concernant le même projet de loi, l'ULC salue toutefois l'introduction de certaines mesures se rapportant au crédit à la consommation : la liste des publicités interdites faites en rapport avec les crédits consommation est complétée et le prêteur présent sur le point de vente sera obligé de contrôler la solvabilité du client, à défaut de quoi il engage sa responsabilité juridique.
- Coopération de l'ULC avec le Point Info Jeunes d'Esch-sur-Alzette en vue de l'édition d'une brochure sur le bail à loyer ciblée sur les jeunes consommateurs.
- L'ULC intervient dans le dossier VW et fait appel à l'importateur général des voitures concernées d'informer ses clients au plus vite quelles mesures de mise en état seront exécutées et à quelle date. Le service juridique de l'ULC conseille les consommateurs lésés de façon individuelle.
- L'ULC décide de relancer sa coopération avec la Chambre des Salariés pour l'édition de plusieurs brochures à venir : frais médicaux à l'étranger, droits des voyageurs en Europe, aides étatiques au logement.
- Entrevue avec Monsieur Franz Fayot, président de la Commission de l'Economie de la Chambre des Députés et rapporteur du projet de loi portant sur le règlement extrajudiciaire des litiges. L'ULC présente à nouveau ses vues et demande certaines modifications à apporter au projet de loi REL.
- Une juriste de l'ULC intervient comme orateur à l'occasion d'une conférence sur les droits de la construction à la salle de conférence de la BCEE, rue Zithe. La conférence connaît un

succès remarquable et l'ULC est d'accord à intervenir par ses spécialistes lors d'une future conférence sur le même sujet.

- L'ULC aborde le problème des chèques cadeaux et des bons d'achat. L'association des consommateurs propose une initiative en ce sens qu'elle annonce soumettre sous peu un document de réflexion traçant des pistes comment les problèmes des chèques cadeaux peuvent être résolus. En effet, il n'existe pas de législation particulière en la matière. Le résultat est que chaque commerçant émet des dates de validité à sa bonne guise. Une fois le délai dépassé, le consommateur perd ses droits. Cet état des choses constitue à l'avis de l'ULC un enrichissement sans cause et l'ULC demandera au législateur de présenter un projet de loi mettant fin aux problèmes.

DÉCEMBRE 2015 :

- L'ULC se lance dans une étude comparative des frais bancaires, respectivement des commissions bancaires. Etant donné que les tarifs ne sont pas toujours transparents et surtout comparables entre les différentes banques, vu l'existence de paquets de services, cette étude permettra de faire la lumière sur les tarifs en questions.
- Le nouveau site internet de l'ULC est en phase de finalisation. Le nouveau site entrera en ligne au mois de février 2016 dans la version allemande d'abord, la version française peu de temps après. Le nouveau site offrira de nouvelles fonctionnalités aux membres de l'ULC. Le site utilise les dernières technologies afin de garantir un fonctionnement sur tous les supports comme ordinateur, tablette et smartphone. La vitesse du site est augmentée de façon sensible et le moteur de recherche est amélioré.
- Des demandes d'entrevue sont adressées à la direction de l'Institut Luxembourgeois de Régulation et de l'Association des Banques et Banquiers du Luxembourg. Aussi, le Premier Ministre est invité à une visite des bureaux de l'ULC en vue d'une discussion sur les problèmes actuels en rapport avec la protection des consommateurs. Ces visites sont prévues pour début de l'année 2016.

UNION LUXEMBOURGEOISE DES CONSOMMATEURS
nouvelle a.s.b.l.
55, rue des Bruyères
L-1274 HOWALD



REPRÉSENTATIONS INTERNATIONALES

Chapitre 5 :

5.1.	BEUC – BUREAU EUROPÉEN DES UNIONS DE CONSOMMATEURS	65
5.2.	ECCG – GROUPE CONSULTATIF EUROPEN DES CONSOMMATEURS	67
5.3.	ANEC, ASSOCIATION EUROPÉENNE POUR LA COORDINATION DE LA REPRÉSENTATION DES CONSOMMATEURS DANS LA NORMALISATION	68

5. REPRÉSENTATIONS INTERNATIONALES

5.1. BEUC – BUREAU EUROPÉEN DES UNIONS DE CONSOMMATEURS

Membre effectif : **Madame Aline ROSENBAUM**

Membre suppléant : **Monsieur Guy FETTES**

Le BEUC, « Bureau Européen des Consommateurs » regroupe actuellement quarante et une organisations de consommateurs issues de trente et un pays Européens (UE, EEE et pays candidats).

Le BEUC agit comme groupe de coordination à Bruxelles pour ses membres : sa tâche principale est de les représenter au niveau Européen et de défendre les intérêts des consommateurs de toute l'Europe.

Le BEUC étudie les décisions Européennes susceptibles d'affecter les consommateurs de l'Union Européenne, et leur évolution.

5.1.1. ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU BEUC LES 21 ET 22 MAI 2015

Aline Rosenbaum représentait l'ULC lors de cette assemblée.

L'ordre du jour était le suivant :

21 mai 2015 :

13:30 Approbation de l'ordre du jour

13:35 Questions liées à l'adhésion au BEUC, incluant :

- Présentation de « Citizens Advice » : Il s'agit d'un réseau de bureaux qui fournit gratuitement des conseils en ligne, par téléphone, ou en personne. Le « consumer unit » se concentre principalement sur les marchés de réseau (énergie, eau, poste et télécommunications) et se sert des plaintes et réclamations des consommateurs pour faire campagne pour des changements politiques.
Suite à cette présentation, les membres du BEUC ont approuvé les modifications du statut de membre et « Citizens Advice » est devenu affilié au BEUC
- Information relative à la nouvelle politique de partenariat du BEUC
- Point sur la situation quant à la stratégie pour la région de l'Europe Centrale, de l'Est et du Sud-Est (CESEE). Non renouvellement de l'exemption de cotisation.

14:05 Rapport des directeurs :

Deux éléments du rapport furent mis en évidence :

- la Commission a publié en février 2015 une communication relative au « Cadre stratégique pour une Union de l'énergie résiliente, dotée d'une politique clairvoyante en matière de changement climatique ». Cette communication fait part d'une « nouvelle donne pour les consommateurs », ainsi que différents éléments pertinents par rapport au travail du BEUC, tels que la transparence des offres et factures, un système de recours efficace, réaction de la demande, etc
- La stratégie Européenne pour un marché unique numérique a été présentée le 6 mai : Au-delà de la réforme des droits d'auteur, le BEUC relève deux importantes initiatives, envisagées comme un suivi du droit commun Européen de la vente pour les ventes en lignes de contenu numérique et de biens matériels. Le package contient des éléments relatifs au geo-blocking et les plates-formes internet (économie de partage ou consommation collaborative, moteurs de recherche, outils de comparaison). Le

département numérique et le département droits des consommateurs du BEUC travailleront ensemble sur ces sujets.

14:40 Comment votre organisation peut-elle profiter du « EU Consumer Champion Project »?

15:00 Préparation de la réunion avec Madame Jourová, commissaire européenne

15:30 Intervention de Madame Jourová, commissaire européenne

16:30 pause

16:45 Campagnes “flagships campaigns” :

- présentation des résultats de la 1ère année

- présentation par la plate-forme internet “Change.Org”

- discussion entre membres “World café style”

18:15 Fin de l’assemblée

22 mai 2015:

09.00 Le développement durable en tant que priorité du BEUC: update et programme

09:30 Agenda de la Commission Européenne et avenir du droit Européen

10:00 Rapport d’activité et résultats financiers 2014, pour approbation (présentation par le trésorier du BEUC en présence du réviseur) – Programme de travail pour 2015

10:45 Pause

11:00 Présentation et résultats des Flagship Campaigns- discussions

11:30 Outils de communication du BEUC

12:00 Présentations de campagnes menées par des membres du BEUC

12:45 Lunch

14:00 Fixation de la date de l’assemblée générale et du séminaire 2016

14:05 Questions principales pour les associations de consommateurs dans le cadre des négociations du TTIP + Préparation de la réunion avec Monsieur Malmström, commissaire Européen

15:00 Intervention du commissaire Malmström

16:00 Fin de l’Assemblée générale

ÉVÈNEMENT PROPOSÉ AUX MEMBRES DE L’ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU BEUC EN DATE DU 25 SEPTEMBRE 2015 À MILAN, DANS LE CADRE DE L’EXPOSITION UNIVERSELLE :

Séminaire organisé par Altroconsumo et BEUC :

“Making healthy and sustainable food choices, the easy options for consumers”

L’ULC n’a pas participé à ce séminaire.

DÉMARCHE COLLECTIVE

Dans le cadre du scandale des véhicules diesel du groupe Volkswagen, dont les moteurs ont été équipés d’un logiciel fraudeur, l’ULC s’est associée au BEUC et à 38 associations membres, dans une lettre collective adressée à Volkswagen Aktiengesellschaft en date du 2 octobre 2015.

Par cette lettre, l’ULC, ensemble avec les autres associations, ont présenté à Volkswagen, un ensemble de revendications dans l’intérêt des propriétaires des véhicules concernés.

5.2. ECCG – GROUPE CONSULTATIF EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS

Membre effectif : **Monsieur Bob SCHMITZ**

Membre suppléant : **Monsieur Guy FETTES**

Le ‘European Consumer Consultative Group’ (ECCG), institué par la Commission Européenne et composé d’un membre par Etat membre représentant les associations nationales de consommateurs, s’est réuni deux fois en séance plénière les 24-25 mars et 7-8 octobre. L’ULC était représentée par notre délégué à Bruxelles, M. Bob Schmitz. Les comptes –rendus (en anglais) sont accessibles via

http://ec.europa.eu/consumers/eu_consumer_policy/consumer_consultative_group/eccg/index_en.htm.

Lors de la première réunion, la Commission a expliqué la nouvelle approche du Président, M. Juncker, à savoir se concentrer sur les grands enjeux et ne pas se disperser sur des questions secondaires (« *be big on big things, small on small things* »). Fin octobre 2014, l’ULC avait déjà adressé au Président Juncker une liste de priorités en accord avec la nouvelle politique d’impulsion communautaire. Lors de ses deux réunions plénières, la ‘Digital Single Market Strategy’ a chaque fois fait l’objet d’une discussion thématique approfondie, en présence du Commissaire responsable, Mme Jourovà, lors de celle d’octobre. L’ULC a participé d’autant plus activement à ces échanges de vue que notre pays reste le « laboratoire » des achats transfrontaliers, marché marqué, hélas, aussi par des refus de vente de la part de firmes de commerce électronique non établies dans notre pays. Nos cas pratiques de « geo-blocking » et l’expérience d’achats sur des plateformes en ligne ont été écoutés avec une attention particulière, y compris lors d’une réunion des 3-4 décembre organisée par le BEUC dans le cadre d’un projet de mise en œuvre du droit de la consommation, financé par l’Union Européenne (COJEF). Un groupe de travail du ECCG auquel Bob a participé, a élaboré un avis sur les contrats en ligne en vue de propositions législatives annoncées par la Commission en décembre. Trois autres grands thèmes ont été longuement débattus par le ECCG, à savoir les services financiers y compris le surendettement, la politique énergétique ou encore les négociations de TTIP (Accord de coopération et d’échanges commerciaux avec les Etats-Unis). A cet égard, le ECCG a émis un « flash opinion » sur le volet de la coopération réglementaire entre les autorités Européennes et américaines. Cet avis est largement basé sur les réponses que l’ULC a pu obtenir des Commissaires responsables suite aux deux auditions tenues par notre Chambre des députés.

Lors de la séance d’octobre, Mme Ries du Ministère de l’Economie a informé le ECCG des résultats de l’événement « Competition and Consumer event » organisé à Luxembourg le 21 septembre lors de la présidence luxembourgeoise du Conseil de l’Union Européenne. La présidence lettone précédente avait elle-aussi organisé les 23-24 avril un événement consommateur sur le Marché numérique auquel notre délégué a participé.

Bob Schmitz a également pu maintenir des relations étroites au sein du Parlement Européen, non seulement grâce à des réunions bilatérales avec quatre de nos six eurodéputés, mais en intervenant comme orateur lors de deux auditions organisées, d’une part, par le Groupe PPE et, d’autre part, par le Groupe des Verts. Le premier événement du 4 février portait sur notre expérience avec le « geo-blocking », le deuxième en date du 21 octobre concernait la durabilité des biens de consommation dans le cadre d’une politique d’Economie circulaire.

L’année passée a permis de bénéficier d’une nouvelle plateforme de coopération, à savoir le Secrétariat du BENELUX installé à Bruxelles.

Pour la première fois, les trois organisations des pays concernés (Consumentenbond, Test Achats et ULC) ont élaboré une position commune au sein de cette institution avec un Appel à une

coopération BENELUX concernant la protection des voyageurs dans le cadre des voyages à forfait. Côté luxembourgeois, l'ULC a envoyé cette lettre commune au Ministre de l'Economie, M. Schneider, le 14 décembre 2015.

5.3. ANEC, ASSOCIATION EUROPÉENNE POUR LA COORDINATION DE LA REPRÉSENTATION DES CONSOMMATEURS DANS LA NORMALISATION

Membre effectif : **Paul MONDOT**

L'ANEC est l'Association Européenne pour la coordination de la représentation des consommateurs dans la normalisation qui représente les intérêts des consommateurs dans le processus de normalisation et de certification ainsi qu'à travers la politique et la législation liées à la normalisation. L'objectif premier est d'offrir aux consommateurs une protection maximale.

L'ANEC a été constituée en 1995, sous forme d'association internationale à but non lucratif en droit belge. Elle représente les organisations de consommateurs des États membres de l'Union Européenne et des pays de l'AELE. L'Assemblée générale se compose d'un membre par pays, désigné conjointement par les organisations nationales de consommateurs de ce pays. La Commission Européenne et l'AELE financent l'ANEC, tandis que les organisations de consommateurs nationales participent à l'effort en nature.

Le secrétariat, installé à Bruxelles, coordonne un réseau de plus de 200 représentants de consommateurs à travers l'Europe. Les experts contribuent directement au travail de plus de 80 comités techniques, groupes de travail et organes politiques des organisations Européennes et internationales de normalisation.

Les priorités de l'ANEC sont: la sécurité des enfants, la conception pour tous, les appareils domestiques, l'environnement, la société de l'information, les services et la sécurité routière.

Sur le plan technique, les activités de l'ANEC reposent en grande partie sur des projets de recherche et de test. Les représentants des consommateurs doivent avoir à leur disposition les informations scientifiques requises pour étayer leur argumentation au sein des comités de normalisation et des groupes de travail, qui plus est lorsqu'ils se heurtent à de lourds intérêts industriels.

D'après la nouvelle approche de l'harmonisation technique, les organisations Européennes de normalisation sont chargées de définir des normes Européennes de sécurité. Cette délégation de pouvoirs du législateur vers des organisations privées a d'une part, simplifié la législation et l'élaboration des lois, mais à d'autre part, induit un déficit démocratique. Par conséquent, la Commission Européenne, la classe politique et les organisations de consommateurs ont demandé qu'un organisme de consommateurs indépendant garantisse la légitimité de la nouvelle approche et organise la représentation des consommateurs dans la normalisation.

Au cours de ces dix dernières années, l'ANEC s'est avérée être un partenaire fiable, compétent et par conséquent très important dans la communauté de la normalisation, et la représentation des consommateurs dans la normalisation communautaire d'après la nouvelle approche, a montré que celle-ci n'était pas un frein à la compétitivité, mais un principe important et accepté du système Européen de normalisation. Cependant, les parties prenantes qui défendent l'intérêt public restent minoritaires et un Comité Européen de normalisation typique, qui traite par exemple des jouets, se compose d'environ 60 à 80% de membres qui représentent des intérêts commerciaux.